

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

MÉMOIRE PRÉSENTÉ À  
L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN LETTRES (COMMUNICATION SOCIALE)

PAR  
EILEEN DOLAN

STRATÉGIES DISCURSIVES DE SOUTIEN  
SUR UN FORUM DE DISCUSSION DANS INTERNET

DÉCEMBRE 2011

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire ou de cette thèse a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire ou de sa thèse.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire ou cette thèse. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire ou de cette thèse requiert son autorisation.

## SOMMAIRE

Le soutien social se manifeste de diverses manières : aide manuelle, financière, informationnelle, émotionnelle, etc. Dans le discours, le soutien passe par la parole, et cette étude porte sur les actes accomplis au moyen de paroles sur un forum de discussion en ligne. L'objectif est de faire ressortir les possibles différences dans le discours de soutien entre pairs adolescentes et entre pairs adultes (femmes). J'avance, *de facto*, qu'il y aura des dissimilitudes, puisque l'expérience apportée par la vie, ainsi que le degré de familiarité avec les technologies de l'information et de la communication influencent sans doute la manière de discourir. J'ai relevé les messages de soutien de 50 adolescentes et de 50 femmes adultes en réponse à des pairs requérantes de soutien. Le découpage des messages en unités de contenu sémantique a mené au classement des actes accomplis par catégorie de stratégies discursives telles conseiller, donner son opinion, partager son expérience, etc. Dans la composition des messages de soutien et le style de messages, les résultats croisés ont démontré une variation quant aux moyens adoptés par les deux générations d'aidantes. Par exemple, les messages des adolescentes sont plus courts en nombre de mots et de binettes que ceux des adultes, mais comportent un nombre plus élevé d'unités de contenu sémantique et davantage de formes de binettes que les messages des adultes. Les adolescentes ont tendance à partager leur expérience en premier lieu, et plus souvent que les adultes, tandis que les adultes optent plus souvent pour la transmission de leurs opinions. Les adolescentes traitent également davantage du partage d'expérience dans leurs actes introductifs, alors que les adultes ont

recours à la démonstration d'intérêt. Par ailleurs, les deux générations d'aidantes ont chacune exprimé de l'affection dans une proportion très similaire dans leurs actes conclusifs. Une différence assez marquée est constatée dans l'utilisation des binettes par les deux générations d'aidantes, malgré que les résultats quantitatifs ne soient pas vraiment significatifs. Les adultes utilisent davantage les binettes à fonction d'acte en soi, alors que les adolescentes ont recours à la binette redondante pour intensifier un acte déjà accompli par des mots ou une binette. Les adolescentes emploient plus que les adultes les binettes à fonction d'acte en soi pour formuler un souhait, tandis que les adultes y font principalement appel pour exprimer de l'affection. Les adolescentes ont plus souvent recours aux binettes à fonction complémentaire avec le linguistique pour démontrer de l'intérêt et pour partager leur expérience, pendant que les adultes adoptent cette stratégie pour exprimer de l'affection. Les adolescentes utilisent à un plus haut degré les binettes à fonction redondante avec le linguistique, alors que les adultes font davantage appel aux binettes à fonction redondante avec une autre binette. Les aidantes des deux générations utilisent les figures de mots dans une proportion presque similaire. Il n'y a que l'ordre d'utilisation qui change. Les plus jeunes scriptrices formulent leur soutien avec un peu plus de métaphores que les femmes, alors que ces dernières recourent un peu plus à des métonymies que les adolescentes. En conclusion, peu importe les variations, les messages des aidantes des deux générations témoignent d'un réel intérêt pour le discours de soutien distribué à des inconnus.

Mots-clés : soutien social, encouragement, stratégies discursives, forum de discussion Internet.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Sommaire .....</b>	<b>ii</b>
<b>Liste des tableaux .....</b>	<b>x</b>
<b>Liste des figures .....</b>	<b>xi</b>
<b>Remerciements .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre I</b>	
<b>Problématique .....</b>	<b>5</b>
1.1 Le soutien social .....	5
1.2 Les dimensions du soutien social .....	7
1.2.1 Les formes de soutien .....	7
1.2.2 Les sources de soutien .....	8
1.3 Les forums de discussion .....	12
1.4 Les objectifs de la recherche et l'hypothèse .....	15
1.4.1 Les objectifs de la recherche .....	15
1.4.2 L'hypothèse .....	16
1.4.2.1 L'expérience de vie .....	17
1.4.2.2 Le degré de familiarité avec les TIC .....	17

## Chapitre II

<b>État de la question .....</b>	<b>19</b>
2.1 L'expression linguistique du soutien .....	19
2.1.1 Les groupes de soutien en santé mentale et physique .....	19
2.1.1.1 Le soutien de vive voix .....	20
2.1.1.2 Le soutien en ligne .....	24
2.1.2 Un groupe de soutien en ligne auprès de jeunes mère monoparentales .....	30
2.1.3 Un groupe de soutien en ligne auprès d'adolescents et de jeunes adultes en milieu extrascolaire .....	32
2.2 Les différences qui séparent adultes et adolescents sur le plan discursif .....	33

## Chapitre III

<b>Cadre théorique .....</b>	<b>37</b>
3.1 L'analyse du discours .....	37
3.1.1 Le discours en tant qu'interaction sociale .....	38
3.1.2 L'analyse des situations de communication langagière .....	38
3.1.3 L'organisation textuelle .....	39
3.2 Le modèle hiérarchique de l'École de Genève .....	39
3.2.1 L'interaction .....	40
3.2.2 La séquence .....	40
3.2.3 L'échange .....	40
3.2.4 L'intervention .....	41
3.2.5 L'acte de langage .....	41

3.3	Les trois dimensions de l'acte de langage .....	41
3.4	L'acte illocutoire direct et indirect .....	43
3.4.1	L'acte illocutoire direct .....	43
3.4.2	L'acte illocutoire indirect .....	43
3.5	Les actes de langage introductifs et conclusifs.....	44
3.6	Le style des messages .....	44
3.6.1	Les binettes et leurs fonctions .....	45
3.6.1.1	Acte en soi .....	45
3.6.1.2	Complémentarité avec le linguistique .....	46
3.6.1.3	Redondante .....	46
3.6.2	Les figures de mots .....	46
3.6.2.1	La comparaison .....	47
3.6.2.2	La métaphore.....	47
3.6.2.3	La métonymie.....	47

## Chapitre IV

<b>Corpus .....</b>	<b>49</b>
4.1 Les critères de sélection d'un forum de discussion .....	49
4.2 La scoliose : définition .....	50
4.3 L'historique du site et des forums <i>Scoliose et Partage</i> .....	51
4.4 Les fils de discussion .....	53
4.5 La sélection des histoires et des messages .....	56

## Chapitre V

<b>Méthodologie .....</b>	<b>60</b>
5.1 La composition des messages de soutien .....	60
5.1.1 La procédure de catégorisation .....	61
5.2 Les actes de langage reliés au soutien .....	63
5.2.1 Conseiller .....	64
5.2.2 Demander de l'information .....	64
5.2.3 Démontrer de l'intérêt .....	64
5.2.4 Donner son opinion .....	65
5.2.5 Exprimer son affection .....	65
5.2.6 Formuler un souhait .....	66
5.2.7 Informer .....	66
5.2.8 Partager son expérience .....	66
5.3 Le style des messages de soutien .....	67
5.3.1 Les binettes et leurs fonctions .....	67
5.3.2 Les figures de mots .....	68

## Chapitre VI

<b>Résultats .....</b>	<b>69</b>
6.1 La composition des messages de soutien .....	69
6.1.1 La longueur moyenne du discours de soutien .....	70
6.1.2 Le nombre d'aidantes recourant à chaque acte de langage .....	70
6.1.3 La distribution des actes dans le corpus .....	72



6.1.4	Les actes de langage introductifs et conclusifs .....	74
6.1.4.1	Les actes de langage introductifs .....	77
6.1.4.2	Les actes de langage conclusifs .....	77
6.2	Le style des messages de soutien .....	80
6.2.1	Le nombre d'aidantes recourant aux binettes .....	80
6.2.2	Les formes de binettes et leur distribution dans le corpus .....	81
6.2.3	La distribution des binettes suivant leurs fonctions .....	83
6.2.3.1	Les binettes à fonction d'acte en soi.....	84
6.2.3.2	Les binettes à fonction de complémentarité avec le linguistique	85
6.2.3.3	Les binettes à fonction redondante .....	86
6.2.4	Les binettes à fonction redondante suivant l'acte de langage accompli .....	87
6.2.4.1	Les binettes à fonction redondante avec le linguistique .....	87
6.2.4.2	Les binettes à fonction redondante avec une autre binette ....	89
6.2.5	Les figures de mots .....	90
6.2.5.1	Le nombre d'aidantes qui ont recours aux figures de mots ...	90
6.2.5.2	Les figures de mots et leur distribution dans le corpus .....	91
6.2.5.3	Les thèmes dans les figures de mots .....	92

## **Chapitre VII**

<b>Discussion.....</b>	<b>96</b>
7.1 L'interprétation des résultats .....	96
7.1.1 La composition des messages de soutien .....	97
7.1.1.2 La longueur du discours de soutien .....	97
7.1.1.3 Le nombre d'aidantes recourant à chaque acte .....	98

7.1.1.4	La distribution des actes dans le corpus .....	99
7.1.1.5	Les actes de langage introductifs .....	100
7.1.1.6	Les actes de langage conclusifs .....	100
7.1.2	Le style des messages de soutien .....	101
7.1.2.1	Le nombre d'aidantes recourant aux binettes .....	102
7.1.2.2	Les binettes à fonction d'acte en soi .....	102
7.1.2.3	Les binettes à fonction de complémentarité avec le linguistique .....	103
7.1.2.4	Les binettes à fonction redondante avec le linguistique .....	103
7.1.2.5	Les binettes à fonction redondante avec une autre binette .....	104
7.1.2.6	Les figures de mots .....	104
7.2	Les pistes de recherche .....	105
7.3	Les limites de l'étude .....	106
<b>Conclusion .....</b>		<b>107</b>
<b>Références .....</b>		<b>109</b>
<b>Appendices</b>		
Appendice A - Profil du corpus des aidantes adultes .....		120
Appendice B - Profil du corpus des aidantes adolescentes .....		123

## LISTE DES TABLEAUX

### Tableaux

Tableau 1	Nombre d’histoires et de messages postés sur les forums SP .....	52
Tableau 2	Résumé des principaux résultats au regard des actes de langage dans la composition des messages de soutien .....	79
Tableau 3	Formes des binettes et distribution dans le corpus (en %).....	82
Tableau 4	Distribution des binettes du corpus suivant leurs fonctions (en %) .....	83
Tableau 5	Binettes à fonction d’acte en soi suivant l’acte de langage accompli (en %).....	84
Tableau 6	Binettes à fonction de complémentarité avec le linguistique suivant l’acte de langage accompli (en %) .....	85
Tableau 7	Binettes à fonction redondante suivant la catégorie (en %) .....	86
Tableau 8	Binettes à fonction redondante avec le linguistique suivant l’acte de langage accompli (en %) .....	88
Tableau 9	Binettes à fonction redondante avec une autres binette suivant l’acte de langage accompli (en %) .....	89
Tableau 10	Distribution des figures de mots dans le corpus (en %) .....	91
Tableau 11	Résumé des principaux résultats au regard des actes de langage suivant la fonction des binettes .....	94

## LISTE DES FIGURES

### Figures

Figure 1	Réseaux de soutien .....	9
Figure 2	Nombre d'aidantes recourant à chaque acte (en %) .....	71
Figure 3	Distribution des actes dans le corpus (en %)... ..	73
Figure 4	Actes de langage introductifs(en %) .....	75
Figure 5	Actes de langage conclusifs (en %)... ..	77
Figure 6	Thèmes dans les figures de mots (en %)... ..	92

*Je dédie cet ouvrage à François Hardy, mon époux.  
Tu as toute ma gratitude pour ton aide et ton soutien  
indéfectible tout au long de cet épisode de ma vie.*

## REMERCIEMENTS

Le retour aux études après tant d'années sur le marché du travail a, une fois de plus, éveillé ma curiosité et ma soif d'apprendre. Cette passion vient toutefois avec un prix à payer sur le plan des relations interpersonnelles, tant intimes que sociales.

Famille immédiate et élargie, amies et amis, ainsi que collègues de travail sont autant de relations qui ont dû être sacrifiées au profit des études et des travaux. Les membres de mon réseau social ont été directement sollicités, impliqués ou négligés pendant les 15 années où mes études se sont succédées : obtention d'un diplôme d'études secondaires; attestation d'études collégiales en techniques de bureautique; certificat en communication écrite; baccalauréat en études françaises — profil langue et communication; propédeutique en communication sociale.

Je tiens à remercier Marty Laforest, ma directrice, qui a accepté de me guider dans mon cheminement. Je lui témoigne également ma reconnaissance de m'avoir mise sur cette piste de recherche et de m'avoir fait confiance tout au long de mon parcours.

Je suis obligée envers ma supérieure de l'École nationale de police du Québec, Claude Beauchamp-Blais, qui a été un moteur d'encouragement dès le tout début, étant fascinée par l'originalité de mon sujet et objet d'étude.

Je suis reconnaissante envers mes amis, Thérèse Rheault et André Labbé, qui ont été à mes côtés dans mes périodes joyeuses et sombres. J'exprime mes égards envers ma

belle-sœur, Hélène Hardy, pour avoir sacrifié des parties de journées de vacances à me consacrer son attention et à me fournir son aide. Je désire également remercier certaines collègues de travail, Renée St-Hilaire et Nathalie Lesage, qui ont cru en moi tout au long de mes études.

Deux autres collègues de travail, Lucile Pariat<sup>1</sup> et Renée Cartier, ont été une grande source d'inspiration. Toutes deux doctorantes en sciences de l'éducation alors que je terminais ma scolarité au baccalauréat, elles m'ont encouragée à poursuivre mes études supérieures. Les deux docteurs m'ont depuis guidée dans mon aventure et sans cesse motivée, et je les en remercie.

J'adresse tout particulièrement mes remerciements à Lucile Pariat et Claude Beauchamp-Blais pour leurs commentaires et suggestions à la suite d'une lecture attentive de ce document.

Je ne peux passer sous silence cette merveilleuse génération de jeunes adultes que j'ai côtoyés tout au long de mes études supérieures. Ils ont été formidables à mon égard, étant à l'écoute et attentionnés. Leurs opinions et leur sens de la critique m'ont interpellée, m'apportant une vision différente du monde et de la société.

Je tiens à remercier tous les gens qui, de près ou de loin, m'ont épaulée dans cette aventure. Je peux affirmer que le soutien social est une action indispensable pour un sain équilibre, autant dans le domaine des études que dans toutes les sphères de la vie.

---

<sup>1</sup> Auteure d'une thèse portant sur la persévérance aux études.

## INTRODUCTION

L'inquiétude dans le cœur des hommes l'accable, mais une bonne parole le réjouit (Proverbe 12:25). Ce proverbe biblique de Salomon est utilisé par Crabb et Allender (1989), ainsi que par Chapman (2003), qui décrivent l'extraordinaire puissance des paroles bienveillantes. En théologie, Crabb et Allender (1989) rappellent que les chrétiens ont reçu l'ordre de s'encourager les uns les autres, soit de se soutenir dans leurs épreuves et inquiétudes. En ce sens, l'Appel Hébreux dit « Veillons les uns sur les autres [...] » (Appel Hébreux 10 : 24-25 dans Crabb et Allender, 1989 : 118). Selon ces auteurs, l'encouragement « est le type d'expression qui motive [...] à progresser même quand la vie est difficile » (Crabb et Allender, 1989 : 2).

Une étude biblique menée par *Les Églises Chrétiennes de Dieu* et éditée par Cox ([1995], 1998) traite également de l'encouragement. Elle rappelle que chacun a besoin de motivation pour faire face aux problèmes et que cette motivation est véhiculée par le biais « de mots d'appréciation [et] d'encouragement [...] » (Cox, [1995], 1998 : 2). L'étude rappelle les proverbes bibliques 12:18 et 16:24 qui disent que « les mots positifs et d'amour peuvent promouvoir la [...] guérison émotionnelle ». C'est justement sur les actes autour de ces mots positifs que portera cette étude.

Dans le domaine de la psychologie, Chapman (2003) se penche sur la communication dans le couple. Il reconnaît cinq moyens d'expression principaux par lesquels un individu peut démontrer son amour au sein du ménage, entre autres, par les



paroles valorisantes et les paroles aimables qui ont un effet d'encouragement sur l'autre personne. Dans leur ouvrage sur la philosophie morale, Canto-Sperber et Ogien (2006) indiquent que les préceptes moraux et éthiques sont connus de tous et intériorisés. Tout un chacun a donc le devoir de se soucier du bien-être de son prochain.

L'encouragement est une forme de soutien, et c'est sur le soutien que porte ce travail. Mon sens humain très développé me pousse continuellement à démontrer un grand intérêt pour les préoccupations d'autrui. Je m'intéresse à comprendre et à identifier l'apport de soutien social par le biais d'interventions communicationnelles écrites au sein d'un réseau social dans Internet.

Collectivement ou individuellement, les gens se soutiennent par l'accomplissement d'actes divers. Soutenir, c'est apporter de l'aide, notamment émotionnelle, informationnelle ou instrumentale. Par exemple, des individus et des institutions (selon Whittaker et Garbarino, 1983 : instances gouvernementales, organisations privées, intervenants sociaux, particuliers et bénévoles) soutiennent des personnes qui subissent des épreuves, tel que confirmé par Gidron et Chesler, 1994; Lavoie, Borkman et Gidron, 1994; Maltais et Rheault, 2005; Norris, Friedman et Watson, 2002), que ce soit au regard de leur santé (physique ou émotionnelle), de leur situation financière ou autres. L'ensemble de ces aidants (quelqu'un qui voit au bien-être et à la qualité de vie de quelqu'un qui a besoin de soutien) forme un réseau de soutien<sup>2</sup> (*Support Group*) pour la

---

<sup>2</sup> Un réseau de soutien est un sous-ensemble du réseau social (Vaux, 1992, 1988).

communauté en détresse (Maltais et Rheault, 2005), ce qui contribue à la multiplication de l'apport de soutien.

Le soutien social est une forme fondamentale d'interaction humaine (Burleson et MacGeorge, 2002). Si de nombreux travaux ont été consacrés au soutien, notamment dans les domaines de la psychologie et du travail social (Jones, 1997; Morrow, 2006; Pudlinski, 1998, 2002, 2003, 2005, 2008, 2009), on ne s'est toutefois jamais attardé à sa dimension proprement langagière, discursive. Or, soutenir est souvent affaire de mots. Par exemple, les simples paroles « *Tiens bon* » font l'action de soutenir une personne qui subit une épreuve, et c'est précisément à ce genre d'action que je m'intéresse.

Traditionnellement, les gens aux prises avec des maladies avaient recours aux services de professionnels de la santé ou à leur entourage immédiat. Le soutien social est une pratique ancrée dans le social et il s'enrichit à travers le social. Les technologies de l'information et des communications (TIC) ont permis, non seulement, de délocaliser cette pratique, mais ont également donné l'opportunité à tout un chacun de s'engager dans le soutien de personnes inconnues. Selon cette logique, les TIC ont offert un autre moyen et une autre opportunité d'exercer le soutien social.

Comme Internet contribue considérablement à l'enrichissement de la solidarité humaine, c'est un lieu privilégié pour une étude de phénomènes sociaux tel le soutien. Les interactions discursives entre inconnus qui ne se sont jamais rencontrés sont au cœur de la communication sur des forums de discussion dans Internet. Le discours de soutien dans cet espace public mérite l'attention du chercheur en communication sociale. Mon

mémoire sera donc consacré à l'expression du soutien social au sein d'un forum de discussion en ligne. L'étude projetée dans la perspective de l'analyse de discours s'appuie sur des concepts d'ordre social. Elle permettra de mieux comprendre les différences dans les actes de langage de soutien de deux générations d'interlocuteurs.

Ce mémoire sera divisé en sept chapitres : l'énoncé de la problématique composera le premier chapitre, tandis que l'état de la question sera au cœur du second. Le cadre théorique formera le troisième chapitre. Le corpus sera partie intégrante du chapitre quatre et l'explication de la méthodologie suivra au chapitre cinq. Le chapitre six exposera les résultats quantitatifs et qualitatifs de l'analyse. Suivra le chapitre sept qui sera consacré à la discussion.

## CHAPITRE I

### PROBLÉMATIQUE

Dans ce chapitre, je définirai d'abord le soutien social, et j'expliquerai ensuite deux de ses dimensions, soit les formes de soutien ainsi que les sources de ce soutien. Je poursuivrai en décrivant le média par lequel passe le soutien social, et j'éclairerai le lecteur sur le genre de communication dont il s'agit. Par la suite, je ferai part de mes objectifs et de mon hypothèse.

#### *1.1 Le soutien social*

Le terme *soutien social* est apparu au cours des années 1970 (Goldsmith, 2004; House, 1981). L'idée portait alors d'autres noms : amitié, bienveillance (*caring*), sens de la communauté, pour ne citer que ceux-là. Le soutien social aide à protéger l'individu des impacts négatifs associés à certains événements difficiles ou stressants (Cobb, 1976; Cohen et Wills, 1985). Il se fonde toujours sur le fait que les gens doivent dépendre de leur prochain pour la satisfaction de certains de leurs besoins de base soit, en premier lieu, leur bien-être (Cutrona, 1996). Le soutien social vise donc à porter assistance à un individu qui exprime des problèmes auxquels il fait face. Il est en effet un aspect fondamental de l'interaction humaine « soutenante » (Burleson et MacGeorge, 2002; Shumaker et Brownell, 1984), qui prend la forme de comportements spécifiques

(Barrera et Ainsley, 1983), soit d'actions ou de paroles qui exercent une influence positive sur le bien-être de l'individu en général (Barrera, 1981) et, en particulier, sur sa capacité à surmonter les périodes de crise qui jalonnent sa vie (Goldsmith, 2004; House, 1981; Sarason, Sarason et Pierce, 1990; Vaux, 1988).

Le soutien social est un concept multidimensionnel, riche et complexe. C'est en partie ce qui explique pourquoi sa définition ne fait pas l'objet d'un consensus (Beauregard et Dumont, 1996). Par exemple, pour Burleson et MacGeorge (2002), ce terme prend le sens suivant : « [Social support is a] behavior produced with the intention of providing assistance to others perceived as needing that aid ». Pour sa part, Pudlinski (2008) le décrit ainsi : « [...] social support is conceived of as a person (or persons) providing advice, information, empathy, sympathy, encouragement and/or tangible aid in response to another person who has revealed a problem or trouble » (Pudlinski, 2008 : 795). Pour Shumaker et Brownell (1984), le soutien social est : « [...] an exchange of resources between two individuals perceived by the provider or the recipient to be intended to enhance the well-being of the recipient » (Shumaker et Brownell, 1984 : 11). Albrecht, Burleson et Goldsmith (1994) ajoutent la notion d'interaction à leur définition du soutien social, « an interactional process of helping, comforting and aiding others » (Albrecht, Burleson et Goldsmith, 1994 : 421), alors que Albrecht et Adelman (1987) y incluent la notion de formes de communication, verbale ou non verbale.

Dans le cadre de cette recherche sur les activités langagières de soutien, ma définition du soutien social s'inspire de celles des auteurs précités, puisqu'elle inclut les notions de comportement, de réseau de soutien, d'échange, d'interaction et de communication. Ainsi, dans ce travail, le soutien social renvoie à *toute communication survenant en contexte d'interaction, et ayant pour but de faciliter la résolution de problème, ou de reconforter une personne qui se trouve dans une situation difficile, et qui demande de l'aide*. Cette définition s'arrime bien avec le discours de soutien dans un contexte de relation d'aide entre pairs sur un forum de discussion dans Internet. On dira donc qu'un requérant de soutien bénéficie d'un soutien dès lors qu'un aidant lui en démontre par le biais du discours.

## 1.2 Les dimensions du soutien social

La complexité du concept de soutien social se traduit également dans ses dimensions, notamment ses formes et ses sources.

### 1.2.1 Les formes de soutien

La forme de soutien varie selon le comportement de l'aidant et l'activité accomplie (Beauregard et Dumont, 1996). Selon Burleson et MacGeorge (2002), « Supportive communication in general involves verbal (and nonverbal) behaviors intended to provide or seek help » (Burleson et MacGeorge, 2002 : 384). Les actions « soutenantes » prennent une forme non langagière de type instrumental, ou langagière de type émotionnel ou informationnel. Le soutien non langagier consiste d'abord en un

soutien tangible, en l'occurrence, l'apport d'une aide financière ou matérielle (Cutrona et Russel, 1990) qui a également le potentiel de fournir un soutien émotionnel.

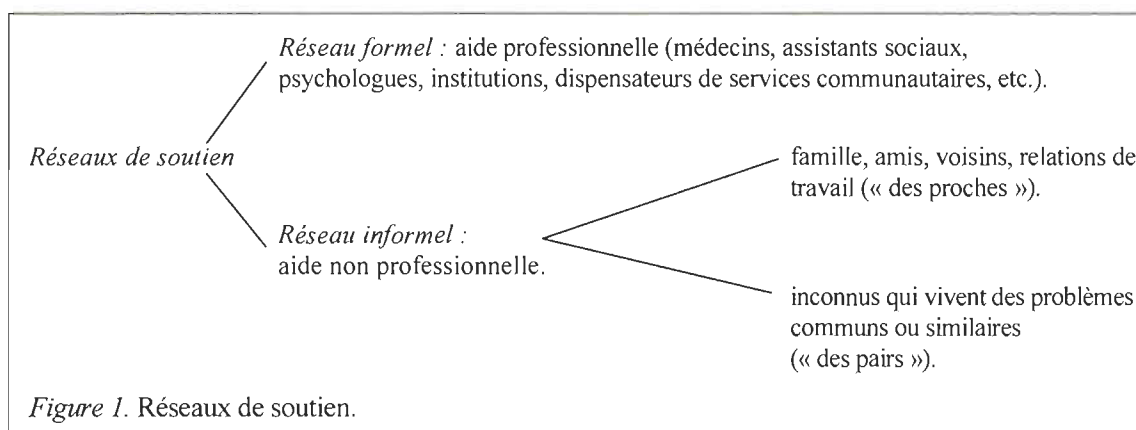
Dans un contexte discursif, le soutien est de type émotionnel ou informationnel et non palpable comme tel. Il passe par divers actes de langage : manifestation de solidarité ou de compassion, démonstration d'intérêt pour les problèmes d'autrui, expression d'affection, apport de conseils et d'informations, etc. Par ricochet, le soutien de type informationnel contribue parallèlement à soutenir sur le plan émotionnel.

Le discours joue un rôle important, voire exclusif, dans le soutien de types émotionnel et informationnel. C'est sur cette forme langagière de soutien que porte cette étude.

### *1.2.2 Les sources de soutien*

Les sources de soutien social sont les dispensateurs de soutien, plus précisément les réseaux de soutien composés de ressources formelles ou informelles vers qui une personne se tourne (ou pourrait se tourner) pour obtenir de l'aide (Helgeson, 2003; Vaux, 1992, 1988). Whittaker et Garbarino (1983) écrivent : « Networks are interconnected relationships, durable patterns of interaction, and interpersonal threads that comprise a social fabric » (Whittaker et Garbarino, 1983 : 4). Selon Lemieux (2000), un réseau de soutien repose sur des relations d'échanges permettant « la mise en commun » des ressources; tout un chacun peut solliciter ce réseau pour obtenir de l'aide.

Le soutien social passe à la fois par des relations professionnelles à l'intérieur d'un réseau de soutien dit formel, et par des relations personnelles composant un réseau informel. Le premier réseau est constitué de professionnels de la relation d'aide tels que médecins, assistants sociaux, psychologues, dispensateurs de services communautaires et institutionnels, etc., tandis que le second est composé de personnes qui ne sont pas des professionnels de l'aide. Ce réseau informel est subdivisé en deux catégories suivant le type d'aidants, soit ceux qui connaissent la personne en détresse, tels que des membres de la famille, amis, voisins, relations de travail — « des proches » (Handicap-Santé, 2008) — et ceux qui ne la connaissent pas, mais qui vivent néanmoins le même problème qu'elle ou des problèmes similaires — « des pairs » (Baym, 1998; Jones, 1998; Hinrichsen, Revenson et Shinn, 1985; Silverman, 1980). La figure 1 schématise cette distinction entre réseaux de soutien formel et informel.



Traditionnellement, les associations de pairs formaient des réseaux homogènes, très généraux et « unifiants » (Lemieux, 2000; Proulx, Poissant et Sénécal, 2006). À chaque problématique, on peut associer un groupe : violence conjugale, jeu compulsif,



dépression, paralysie cérébrale, cancer, etc. Les mouvements « Alcooliques anonymes » et « Al-Anon », qui ont vu le jour dans les années 1930, en sont de bons exemples. Il s'agit de réseaux organisés de soutien par des pairs dans le but d'encourager des personnes aux prises avec des problèmes de consommation de boissons alcoolisées ou troublées par la consommation abusive d'alcool par un proche. Empreints de chaleur humaine (Kling et Courtright, 2004; Nichols et Jenkinson, 1991), ces groupes de soutien réunissent régulièrement leurs membres en leur permettant de s'entraider et de tisser des liens solides.

Chaque époque amenant avec elle de nouvelles façons d'agir, on observe que, de plus en plus, les groupes de soutien par les pairs ont tendance à migrer sur Internet, leurs membres se soutenant par le truchement de réseaux en ligne (Harrison, Barlow et Williams, 2007), plus hétérogènes, spécialisés et faiblement liés (*Weak Links* — Granovetter, 1973), plutôt que par des réunions régulières. De plus, selon White et Dorman (2001), contrairement aux groupes de soutien traditionnels, les groupes en ligne ne sont pas contraints par l'espace, ce qui permet la participation de membres en nombre illimité. Toujours suivant ces auteurs, plusieurs études ont démontré que les membres d'un groupe de soutien en ligne sont dans un état cathartique<sup>3</sup> après avoir communiqué avec des membres de leur groupe, ce qui représente un net avantage sur les groupes traditionnels.

---

<sup>3</sup> Dans le sens de libérateur.

Les groupes de soutien en ligne, qui forment des communautés virtuelles (Barab, Kling et Gray, 2004; Kling et Courtright, 2004), sont de nos jours le premier choix des personnes faisant face à des crises dans leur vie et qui sont à la recherche de soutien (Caplan, 1976; Caplan et Killilea, 1976; Hinrichsen, Revenson et Shinn, 1985; Katz et Bender, 1976; Lieberman et Borman, 1979). L'aide mutuelle au sein de ces groupes de pairs qui ne se rencontrent que virtuellement connaît donc une forte expansion, reléguant au second rang l'aide formelle et l'aide informelle disponible auprès de proches (Bambina, 2007; Gottlieb, 1981; Powell, 1987). Dans Internet, plus de 100 000 sites sont consacrés à la santé (Harrison, Barlow et Williams, 2007). Pas moins de 35 000 groupes de soutien y sont recensés (Bambina, 2007)<sup>4</sup>, et le soutien par les pairs domine sur les forums de discussion (White et Dorman, 2001).

L'activité sociotechnique, assurée par le biais d'un ordinateur et d'une connexion Internet, facilite ce type de soutien entre les individus (White et Dorman, 2001). À l'aide d'un simple clic, le soutien est au bout du doigt, et ce, à peu de frais (Harrison, Barlow et Williams, 2007). Les technologies numériques « ont incorporé dans leur cadre d'usage deux caractéristiques majeures de la société contemporaine : l'autonomie et le fonctionnement en réseau » (Flichy, 2004 : 19). Selon Jouët (2000), « l'utilisateur n'est plus un simple consommateur passif [...], construisant ses usages selon ses sources d'intérêts » (Jouët, 2000 : 502). Chacun s'approprie le « dispositif technique [...], [et va] souvent l'adapter à [ses] propres souhaits » (Flichy, 2004 : 36). Par l'entremise d'une

---

<sup>4</sup> Les résultats de leur recherche démontrent que 52,5 % des 80 sites de *Health Support Groups* de leur corpus offrent des forums de discussion en ligne.

connexion Internet, la communauté virtuelle mondiale communique et échange entre elle, au sein de forums de discussion logés sur des « sites web interactifs » (Harrison, Barlow et Williams, 2007 : 373), créant ainsi de nouvelles alliances (Granovetter, 1983; Powell, 1987) qui se traduisent par le développement de l'amitié et du soutien. Le seul point négatif réside dans le fait que la population entière ne peut obtenir le soutien de pairs en ligne. La « fracture numérique » isole en effet une grande partie de la population mondiale, qui n'a pas accès aux technologies numériques offertes par Internet<sup>5</sup>.

Le soutien entre pairs « repose sur la croyance que les gens qui ont subi, enduré et surmonté l'adversité peuvent offrir un soutien utile, de l'encouragement, de l'espoir et peut-être un encadrement à d'autres personnes qui se trouvent dans des situations semblables » (Goodwin et Patton, 2010 : 2). Pour ces raisons, les réseaux de soutien informel par des pairs ont retenu mon attention. Également, comme Internet est le véhicule par lequel de plus en plus de gens interagissent dans la quête d'un contact avec autrui dans le but d'échanger de l'information ou de trouver du soutien de leurs pairs, il s'agit du lieu idéal pour ma recherche.

### *1.3 Les forums de discussion*

Les forums de discussion en ligne sur le réseau Internet ont connu leurs premières heures de gloire auprès du grand public en 1992, au moment de la guerre du Golfe. Dans le but d'encourager les soldats, les familles utilisaient ce média pour faire passer des

---

<sup>5</sup> Pour de plus amples détails à ce sujet, voir Camacho, 2005.

informations non filtrées par le « système d'information médiatique » en temps de guerre.

Les forums de discussion demeurent, en effet, des espaces d'échanges privilégiés pour des personnes rassemblées autour de centres d'intérêts communs. Les forums de discussion sont constitués de pages inter-reliées et mises en ligne sur un site par le biais d'une adresse URL (OQLF, 2010), par exemple <http://www.olf.gouv.qc.ca/>. Tel que le mentionne Beaudouin et Velkovska (1999), un forum est composé de divers fils de discussion (série de messages se répondant les uns les autres) correspondant chacun à un échange sur un sujet particulier. Le premier message définit la discussion, et les messages suivants tentent d'y répondre. Ces fils de discussion sont normalement archivés, ce qui favorise une consultation à long terme. Le recours à des pseudonymes garantit généralement l'anonymat des auteurs de messages, ce qui représente un facteur non négligeable pour une personne aux prises avec un problème qu'elle ne veut pas révéler. Souvent, le contenu des forums est surveillé par un modérateur qui veille, non seulement à ce que la discussion reste dans le « fil », mais également à ce que les règles de la charte et de la netiquette<sup>6</sup> soient respectées (Marcoccia, 2003). Ces actions ont un impact sur le contenu qui prend, de ce fait, une forme majoritairement positive.

Tout utilisateur d'Internet préalablement inscrit au forum, qu'il soit enregistré ou non, se voit attribuer un code d'accès et un mot de passe, ce qui lui permet d'y apporter sa contribution sous forme de messages. La population Internet peut y lire à tout moment

---

<sup>6</sup> « Règles de politesse liées au média » (Jauréguiberry, 2000 : 146), voir aussi Marcoccia (1998) à ce sujet.

les interventions postées (Proulx, Poissant et Sénécal, 2006), puisqu'il s'agit d'un espace public (Beaudouin et Velkovska, 1999). En ce sens, l'activité de recherche n'est pas soumise à la politique d'éthique de la recherche-, et aucune approbation n'est requise pour procéder à l'étude de l'expression de soutien sur un forum de discussion dans Internet.

Il est probable que la consultation des messages diffusés sur les forums de discussion soutienne réellement les personnes qui lisent les communications écrites, mais ici n'est pas le débat. White et Dorman (2001) font d'ailleurs état d'une participation invisible de centaines, voire de milliers de personnes qui consultent les forums de discussion, sans toutefois y participer. Néanmoins, avec une simple connexion Internet, il est possible de se soutenir mutuellement au cœur de ces communautés virtuelles.

Le soutien apporté sur les forums de discussion en ligne fait appel à un canal graphique, plus précisément à un texte écrit, bien que les binettes — représentations typographiques ou graphiques d'une expression faciale qui transmettent des émotions (Walther et D'Addario, 2001), par exemple ;-)<sup>7</sup>, ^^, :D et 😊, 🤗 y jouent un rôle non négligeable. Par extension, le terme *binette* englobe ici également toute représentation graphique d'un objet ou autre, s'insérant dans un message, notamment 🏠, 📺, 🌞. C'est donc non seulement par le biais de différentes stratégies ou procédés discursifs, mais également au moyen de variantes graphiques ou typographiques de manifestations

---

<sup>7</sup> La couleur est rajoutée aux binettes typographiques pour mieux les faire ressortir du texte.

d'émotions, qui passent à l'oral par la voix, ou de représentations d'objets ou autre que le message de soutien prend forme.

En résumé, le soutien social n'est donc pas uniquement apporté par des professionnels de la santé au sein d'un réseau formel ni par des proches au sein d'un réseau informel mais aussi, et de manière croissante, par des pairs, soit des inconnus qui partagent un même problème que le requérant ou un problème similaire. Également, le soutien social n'est plus exclusivement dispensé par des aidants en présentiel au sein de réseaux traditionnels, mais par des gens qui se soutiennent mutuellement par l'entremise de forums de discussion en ligne. Vu l'importance de ce média dans le soutien par les pairs et la facilité d'accès aux données, les forums de discussion sont un lieu idéal où étudier l'expression du soutien.

#### *1.4 Les objectifs de la recherche et l'hypothèse*

Bien que les études sur le soutien social aient connu un essor considérable, particulièrement dans les sciences médicales et sociales (Caplan et Killilea, 1976; Goldsmith, 2004; Jones, 1997; Morrow, 2006; Pudlinski, 1998, 2002, 2003, 2005, 2008, 2009), peu d'entre elles ont mis l'accent sur la dimension proprement langagière et discursive des comportements de soutien. De plus, il semble qu'il n'a jamais été démontré que les comportements de soutien diffèrent selon l'âge de l'aidant.

##### *1.4.1 Les objectifs de la recherche*

Le présent travail de recherche a pour objectif principal de combler ces lacunes en étudiant comment se réalise linguistiquement le soutien social sur un forum de

discussion dans Internet. Je propose de dégager, de répertorier et de décrire les stratégies discursives au moyen desquelles une personne transmet du soutien par l'entremise d'actes de langage (conseil, évaluation positive, expression d'affection, etc.) à quelqu'un qui demande de l'aide sur un forum de discussion en ligne, et de vérifier si ces stratégies diffèrent selon l'âge de l'aidant. Je me pencherai sur le discours de deux générations de pairs (des adolescents et des adultes), plus précisément sur la composition et le style de leurs messages de soutien, afin d'en faire la comparaison.

En appliquant les acquis de l'analyse du discours, plus spécifiquement ceux au regard des actes de langage, je cernerai les types d'actions de soutien (Charaudeau et Chabrol, 2002), actions accomplies par le seul fait de dire (Austin, [1962], 1970). L'approche envisagée me permettra d'étudier un phénomène très localisé (les stratégies de soutien) dans le but d'élaborer des interprétations sur un corpus constitué d'actes de langage authentiques (Beacco, 1992). Je contribuerai ainsi à l'avancement des connaissances actuelles sur le soutien, et sur l'acquisition des compétences discursives qui permettent de le manifester.

#### *1.4.2 L'hypothèse*

Deux facteurs me portent à faire l'hypothèse que les différences dans le discours de soutien seront assez marquées entre les deux générations de pairs aidants, puisque je crois que l'expérience de vie et le degré de familiarité avec les TIC influencent, non seulement, la composition des messages mais également le style de ces derniers.

#### 1.4.2.1 *L'expérience de vie*

Il est indéniable que l'expérience s'acquiert au fil des étapes de la vie personnelle (stabilité émotionnelle, familiale, professionnelle et financière), et que la maturité vient généralement avec l'âge. Cette expérience et cette maturité apportent une sagesse que rien ne peut remplacer ou acheter. À l'instar de la façon de voir le monde, cette sagesse teinte les relations avec autrui, et pourrait possiblement se traduire par le recours à des stratégies discursives différentes chez les adultes et les plus jeunes scripteurs.

#### 1.4.2.2 *Le degré de familiarité avec les TIC*

Les personnes nées après 1990, et qui ont aujourd'hui moins de 21 ans, baignent dans un univers numérique depuis leur tendre enfance. Leung (2004), Paré (2002; 2001) et Tapscott (2009) réfèrent d'ailleurs à ces enfants et jeunes adultes sous le terme *Génération Internet*. Je crois donc que le degré de familiarité qu'ont les adolescents avec les TIC se traduira éventuellement par le recours à des stratégies discursives différentes de celles des adultes, singulièrement en ce qui a trait à l'utilisation de binettes.

Comme je m'intéresse à l'étude du langage dans la société<sup>8</sup>, je mettrai en parallèle le discours de soutien de deux générations d'aidants, soit celui d'adolescents de 12 à 17 ans et d'adultes de plus de 35 ans. Les raisons qui motivent le choix de ces deux catégories d'âge sont multiples. Il est reconnu que l'âge selon le calendrier de l'étape de vie adolescente se situe dans la fourchette des 12-17 ans. C'est également l'âge des requérants de soutien et des aidants dans le forum de discussion d'adolescents au sein

---

<sup>8</sup> Discipline connue sous le nom *Sociolinguistique*. Voir l'Hôte, 2007, pour plus d'information.



duquel je puiserai mes messages pour analyse. Le choix au regard de la catégorie d'âge chez les adultes (35 ans et plus) est expliqué comme suit : je voulais une bonne différence dans les deux groupes d'âge afin d'éviter que les résultats ne soient contaminés par ceux de l'autre catégorie d'aidants. Aussi, la tranche d'âge 35 ans et plus correspond à la grande majorité de fréquentation des adultes dans le forum de discussion qui fera l'objet de mon étude.

La question qui orientera ma recherche est donc la suivante : Quelles sont les similitudes et les différences observées dans les interactions de deux générations de pairs aidants en ce qui a trait à leurs stratégies discursives de soutien?

De cette question découlent quatre objectifs spécifiques qui visent à mettre en évidence :

1. Les stratégies de soutien utilisées par les adolescents de 12 à 17 ans entre eux.
2. Les stratégies de soutien utilisées par les adultes de plus de 35 ans entre eux.
3. Les similitudes observées suivant la génération des aidants.
4. Les différences observées suivant la génération des aidants.

Pour atteindre ces quatre objectifs, j'aurai recours à une analyse qualitative et quantitative de messages de soutien postés sur un forum de discussion en ligne, plus précisément sur leur composition et leur style.

Mais avant d'aller plus loin, il importe de faire état, dans le chapitre suivant, de ce qui est déjà connu au sujet de l'expression linguistique et des différences qui séparent adultes et adolescents sur le plan discursif.

## CHAPITRE II

### ÉTAT DE LA QUESTION

Dans ce chapitre, je traiterai dans un premier temps de l'expression linguistique du soutien, ensuite des différences qui séparent adultes et adolescents sur le plan discursif en général.

#### *2.1 L'expression linguistique du soutien*

Les gens expriment linguistiquement leur soutien de multiples façons, que ce soit de vive voix (face à face, au téléphone) ou par le biais d'écrits (traditionnels : lettres, mémos, récits, romans, etc., ou en ligne : *Twitter*, *Facebook*, blogs, forums de discussion). Mais comment se traduit linguistiquement ce soutien? Le sujet a intéressé plusieurs chercheurs dans divers domaines : en santé (mentale et physique), sciences sociales, sciences de l'éducation, et ce, autant en ce qui concerne la communication en mode traditionnel qu'en ligne.

##### *2.1.1 Les groupes de soutien en santé mentale et physique*

Cette section est divisée en deux parties. En premier lieu, je présenterai les études menées au sein de groupes dont le soutien est exprimé de vive voix (au téléphone et en présentiel), pour ensuite présenter celles dont le soutien linguistique est exprimé par le biais des TIC dans des forums de discussion en ligne.

### 2.1.1.1 *Le soutien de vive voix*

Jones (1997) s'est intéressée aux évaluations d'encouragement transmises par des aidants à des patients après que ces derniers aient fait un rapport d'activité sur leur état de santé. Jones (1997) s'est penchée sur leurs tours de paroles dans une perspective interactionnelle. Elle a relevé ces interactions dans une collection d'enregistrements audio en contextes variés<sup>9</sup>, entre patients et membres d'organisations, pour en étudier la forme.

Deux types de tours de parole sont recensés dans les séquences du contenu énonciatif : celui où le patient bonifie ses explications après que l'aidant ait utilisé un terme positif et encourageant (*Good; great; that's nice*) à la suite de l'annonce d'une bonne nouvelle, et celui dans lequel le requérant n'élabore pas sur sa situation lorsque l'aidant ne fait qu'exprimer un accord minimal (*OK, Yes*). Jones indique que diverses stratégies d'encouragement priment dans les évaluations positives des aidants : question de relance, information supplémentaire, conseil ou reformulation<sup>10</sup>. Ces stratégies seront utiles pour la classification de mes données.

Dans le cadre d'un projet qui a débuté en 1998, Pudlinski s'est penché sur une transcription de 44 appels téléphoniques placés sur trois lignes d'écoute (*Warm Lines*)<sup>11</sup> entre février 1996 et janvier 1997. Les *Warm Lines* sont caractérisées par le type de

---

<sup>9</sup> Appels téléphoniques logés à un centre d'information sur le cancer, discussions lors d'une rencontre d'un groupe de soutien sur le cancer, discussions lors de sessions de thérapie familiale.

<sup>10</sup> À partir de ce point, j'adapterai ma traduction pour ce qui est de la nomenclature des catégories afin de répondre aux normes de présentation et de ponctuation, et ce, dans le but d'en faciliter la lecture. J'y ferai d'ores et déjà référence par le terme *mon adaptation*.

<sup>11</sup> Service téléphonique assuré par des pairs et conçu pour résoudre les problèmes mineurs ou pour empêcher que ces problèmes ne deviennent graves.

conseils donnés aux requérants dans un contexte asymétrique où les aidants ont un certain pouvoir sur les appelants. Le conseil pouvant être perçu comme une intrusion dans la vie privée, les aidants doivent le formuler de façon implicite, soit indirectement, par le biais de suggestions, d'opinions ou des questions. Par exemple, pour soutenir un requérant, l'aidant lui demandera s'il a pris ses médicaments, plutôt que de lui dire de les prendre. En résumé, « *Advice giving is defined as sequences in which an interactant describes, recommends, or otherwise forwards a ... course of action in a variety of asynchronous contexts.* » (Pudlinski, 2002 : 482). Par une analyse conversationnelle, Pudlinski<sup>12</sup> (1998, 2002, 2003, 2005, 2008, 2009) traite du soutien social sous diverses perspectives, et ce, en se penchant sur les interactions entre des requérants et des aidants.

Dans sa première étude, pour évaluer l'impact de la « prestation de conseils » sur les appelants, Pudlinski (1998) s'est concentré sur la forme des actes indirects produits par les aidants qui offrent des recommandations et des solutions. Il a relevé trois stratégies indirectes utilisées par les aidants pour agir sur les requérants : 1.— Incorporer une solution dans une question, 2.— Partager son problème et sa solution, 3.— Simplement donner de l'information concernant une solution<sup>13</sup>. L'énoncé « *Did you - are you doin anything for it did you see the doctor* » (Pudlinski, 1998 : 326) indique comment un aidant incorpore une solution dans une question. Par le biais de la théorie de la pertinence (Sperber et Wilson, 1989), Pudlinski a confirmé que la meilleure stratégie pour encourager un requérant était d'incorporer une solution dans une question, puisque

<sup>12</sup> L'auteur a utilisé son corpus 1998 pour ses études de 1998, 2002, 2003 et 2005.

<sup>13</sup> Mon adaptation.

cela permettait au requérant de rester en contrôle de sa situation. Pudlinski s'est davantage concentré sur les paires adjacentes de séquences, puisqu'il cherchait à étudier la réception du conseil, ce qui n'est pas le cas dans la présente étude.

En 2002, Pudlinski a identifié la nature des conseils transmis par les aidants (pairs et professionnels) ainsi que le rôle des requérants. L'auteur a indiqué les principales caractéristiques et fonctions des sept formes d'acceptation de conseils et des onze formes de rejet. Il a constaté que lorsque le conseil était accepté, il était constitué d'une séquence en trois parties : 1.— La prestation du conseil par l'aidant (directement ou indirectement), 2.— Le rapport d'activité de l'appelant, qui illustre l'acceptation de l'option recommandée, souvent à la suite de l'utilisation d'un terme démontrant un accord, 3.— L'acceptation du rapport de l'appelant par l'aidant, souvent au moyen d'une évaluation positive au regard de ce rapport<sup>14</sup>. Pudlinski a remarqué qu'il existait une ambiguïté dans les séquences lorsque les conseils étaient transmis de façon indirecte. L'auteur conclut que le conseil est affaire de co-construction, de négociation et de reconnaissance.

Dans une activité de recherche menée en 2003, Pudlinski a démontré que l'étude du soutien ne peut se réduire à un simple étiquetage des stratégies par fonction (émotionnelle, tangible, informationnelle). Selon lui, : « *It is vital to connect strategies to their sequential context [...]* » (Pudlinski, 2003 : 27). Suivant le contexte, il a divisé les messages en trois types de stratégies : 1.— Récapituler le problème ou le

---

<sup>14</sup> Mon adaptation.

minimiser, 2.— Proposer une solution ou tenter d'en trouver une, 3.—Soutenir l'exposé du problème du requérant<sup>15</sup>. Pudlinski a ensuite encodé les 366 séquences conversationnelles de son corpus, ce qui lui a permis de conclure qu'il est très difficile de classer les actions en catégories mutuellement exclusives. Le problème surgit parce que les stratégies s'entremêlent dans de très longues séquences. Malgré que les réponses soient similaires en forme, elles diffèrent en fonction.

En 2005, Pudlinski a identifié les caractéristiques séquentielles et interactionnelles de la transmission d'empathie ou de sympathie en situation réelle. Sa typologie comporte huit stratégies discursives : 1.— Réactions émotives, 2.— Évaluations, 3.— Sentiments d'autrui, 4.— Reformulation de l'essentiel du problème, 5.— Utilisation d'un idiome, 6.— Expression de sentiments envers le problème d'autrui, 7.— Opinion personnelle, 8.— Partage d'expérience de sentiments similaires<sup>16</sup>. Cette typologie fournit des pistes intéressantes pour l'étude du soutien de type émotionnel.

En 2008, Pudlinski a rajouté à son corpus des appels logés à une quatrième *Warm Line*. Il détient donc maintenant un total de 65 appels pour mener ses recherches sur le soutien social. Dans ce travail, Pudlinski rapporte les quatre types de stratégies d'encouragement utilisées par les pairs à la suite de la transmission de bonnes et de mauvaises nouvelles annoncées par les requérants : 1. — Évaluations positives, 2.— Évaluations plus reformulations, 3.— Déclaration d'accord avec l'action

---

<sup>15</sup> Mon adaptation.

<sup>16</sup> Mon adaptation.

planifiée, 4.— Deuxième évaluation<sup>17</sup>. Les évaluations positives représentent la stratégie la plus fréquente, et ce, à l'intérieur d'une grande variété de séquences.

En bref, même si les travaux de Pudlinski privilégient une analyse interactionnelle (ce que je ne peux faire dans ce travail, car dans mon corpus il n'y a pas d'interaction directe), tout en étudiant l'impact des actes de langage de soutien sur les requérants, sa méthode de travail, sa typologie des stratégies d'encouragement, ainsi que sa codification des actes sont des références inestimables pour ma recherche sur le soutien.

#### *2.1.1.2 Le soutien en ligne*

Dans une perspective de communication dans le domaine de la santé, Braithwaite, Waldron et Finn (1999) ont mené une étude pour documenter les communications de soutien social dans un groupe en ligne de personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale ou physique. La base de données à laquelle ils ont eu accès contenait 1 179 tours de parole, ce qui s'apparente à des fils de discussion. Les messages postés ont été reconstruits pour analyser les séquences dans les fils de 42 personnes différentes.

Les auteurs ont classé les messages à l'aide du modèle de catégorisation de soutien social de Cutrona et Suhr (1992), et donc selon les types de soutien suivants : émotionnel, estime de soi, informationnel, tangible et en réseau. D'autres stratégies ont été relevées, dont celles reliées à l'humour (texte et binettes), à la poésie et

---

<sup>17</sup> Mon adaptation.

aux formules de salutations. Les aidants ont davantage eu recours au soutien de types émotionnel et informationnel

Le processus de soutien en ligne entre pairs aux prises avec des incapacités physiques ou mentales a capté l'attention de Finn (1999) dans le domaine des services sociaux. Il a retenu les 718 messages postés sur un forum de groupe de soutien national en ligne sur une période de trois mois pour relever les mécanismes de soutien utilisés. Pour procéder à son analyse qualitative du contenu des messages, Finn (1999) s'est inspiré des mécanismes de soutien de Rose (1977), mécanismes qui englobent les messages de la catégorie socio-émotionnelle se rapportant aux relations interpersonnelles, au discours social et aux sentiments personnels, et les messages orientés vers la tâche, soit les messages donnant de l'information spécifique et visant à résoudre des problèmes au regard de sujets non reliés aux relations interpersonnelles<sup>18</sup>. Finn (1999) a également utilisé le modèle du soutien social de Cutrona et Suhr (1992) : informationnel, tangible, estime de soi, en réseau et émotionnel. Dans une perspective discursive, comme celle adoptée dans mon étude, seuls les types de soutien émotionnel et informationnel sont pertinents.

Neuf catégories de stratégies ont été relevées dans les messages reliés aux fonctions socio-émotionnelles. Finn (1999) les classe ainsi : 1.— Exprimer des sentiments ou de la catharsis, 2.— Donner du soutien ou démontrer de l'empathie, 3.— Bavarder, 4.— Partager l'idée que d'autres ont déjà vécu de tels problèmes ou des

---

<sup>18</sup> Mon adaptation.



problèmes similaires, 5.— Développer de l'amitié, 6.— Entretenir des relations à l'extérieur du groupe, 7.— Discuter de sujets tabous, 8.— Faire des affirmations préjudiciables, 9.— Utiliser de la poésie et de l'art<sup>19</sup>. En ce qui a trait aux fonctions reliées à la tâche, Finn présente cinq catégories de stratégies contenues dans les messages de son corpus : 1.— S'informer, 2.— Donner de l'information, 3.— Fournir des solutions aux problèmes, 4.— Parler de technologie, 5.— Partager ses sentiments au regard de la cohésion du groupe<sup>20</sup>. Les stratégies de soutien les plus utilisées sont : donner du soutien ou démontrer de l'empathie; donner de l'information; fournir des solutions aux problèmes. De ces nombreuses stratégies, seules celles reliées au soutien seront utiles à mon étude.

Le rôle du soutien en ligne et les types de soutien informationnel et émotionnel ont retenu l'attention des psychologues Elwell, Grogan et Coulon (2010). Les auteurs ont analysé 399 messages postés sur un babillard électronique<sup>21</sup> de groupe de soutien d'adolescents aux prises avec le cancer. Une étude déductive exploratoire a confirmé que les adolescents utilisent ce média pour demander du soutien et pour en donner, et ce, dans la même mesure, et au détriment de l'aide professionnelle, mettant ainsi en lumière toute l'importance du soutien accordé par les pairs.

Les messages ont été codés à l'aide des définitions tirées du modèle de Cohen (2004), et suivant les types de soutien émotionnel et informationnel. Selon Cohen, l'expression d'empathie, de générosité, de réconfort et de confiance sont au cœur du

---

<sup>19</sup> Mon adaptation.

<sup>20</sup> Mon adaptation.

<sup>21</sup> Pour plus de détails sur ce sujet, voir Proulx (2006).

soutien de type émotionnel, tandis que les conseils et les suggestions sont de type informationnel<sup>22</sup>. Ces stratégies sont en lien étroit avec celles dans les messages de mon corpus, car c'est sur elles que repose le discours de soutien sur un forum de discussion en ligne.

L'étude qualitative et quantitative menée par McCormack et Coulson (2009) dans une perspective *cyberpsychologique* vise à étudier le contenu des messages de soutien de participants sur un forum de discussion traitant de l'anorexie.

Le corpus contient 325 messages qui découlent de 37 fils de discussion. La longueur moyenne des messages est de 180 mots. Le contenu des messages a été divisé suivant les 10 catégories de soutien identifiées dans les travaux de Klemm, Reppert et Visich (1998) et de Coulson (2005) : 1.— Donner de l'information et en rechercher, 2.— Encourager autrui et lui démontrer de la considération, 3.— Partager son expérience, 4.— Donner son opinion, 5.— Prier, 6.— Réseauter, 7.— Remercier, 8.— Utiliser de la poésie et des citations, 9.— Exprimer ses émotions, 10.— Divers<sup>23</sup>. Plus de la moitié des messages ont été répertoriés dans la catégorie de soutien « encourager et démontrer de la considération pour autrui », tandis que « donner de l'information et en rechercher » suit de près. Plus du tiers des messages contiennent un partage d'expérience, des expressions d'émotions et de la poésie ou des citations.

---

<sup>22</sup> Mon adaptation.

<sup>23</sup> Mon adaptation.

Par le biais d'une analyse déductive thématique, les résultats ont démontré que la majorité des messages contiennent plus d'une catégorie de soutien. Ces résultats coïncident d'ailleurs avec ceux d'autres chercheurs. Une grande partie de cette typologie et les résultats de cette recherche seront profitables pour mon étude, tout comme le système de codage tiré de Klemm et ses collègues (1998) et de Coulson (2005) en ce qui a trait aux types de soutien informationnel et émotionnel.

Morrow (2006) décrit les traits discursifs de l'interaction entre pairs sur un forum de discussion en ligne traitant de dépression. Pour son analyse, il a retenu 85 messages qu'il a classés en trois types : 1.— Les messages qui exposent le problème, 2.— Les messages de conseils, 3.— Les messages de remerciements<sup>24</sup>. C'est la catégorie des messages de conseils fournis par les aidants qui retient ici mon attention, puisque ce sont de tels messages qui transmettent du soutien.

Morrow (2006) expose le contenu des séquences du discours, la forme et les stratégies de conseil. Il a constaté que les demandes d'aide sont faites de façon directe par l'utilisation d'une forme interrogative et que, dans ce cas, les réponses des aidants comportaient des conseils, mais pas toujours dispensés de manière directe, de façon à « protéger la face »<sup>25</sup> des requérants. La structure des types de séquence varie, mais le style des messages est similaire. Il indique que les aidants démontrent de la solidarité en partageant leur expérience.

---

<sup>24</sup> Mon adaptation.

<sup>25</sup> Pour plus de détails à ce sujet, voir, entre autres, Kerbrat-Orecchioni, 2005.

Selon Morrow (2006), les aidants ont recours à un type de discours informel (le « je », le « tu », le « nous inclusif » et des marqueurs de discours). Ces aspects sont importants à considérer dans une étude sur le discours, mais ne seront pas examinés ici. Morrow indique également que les aidants font appel à des représentations typographiques pour transmettre leurs émotions, ainsi qu'à des expressions d'affection en la fin de messages. Ce constat est important pour le présent travail, puisqu'il s'agit de deux aspects sur lesquels je me pencherai.

L'utilisation du cyberspace pour l'étude sur le soutien social a intéressé Suzuki et Calzo (2004) qui désiraient analyser les types de conseils fournis à des adolescents aux prises avec des problèmes de santé. Les chercheurs ont retenu 273 fils de discussion postés sur des babillards électroniques logés sur un même site. Après avoir étudié le contenu des messages initiaux et les avoir classés en sujets particuliers, les auteurs ont procédé à la catégorisation des messages qui tentaient d'y répondre. Leur typologie comporte 12 types de réponses : 1.— Expérience personnelle, 2.— Soutien émotionnel, 3.— Information concrète, 4.— Conseil, 5.— Opinion personnelle, 6.— Recommandation d'aide médicale ou professionnelle, 7.— Réponses négatives, 8.— Demande d'information additionnelle, 9.— Nouvelle question, 10.— Défense de sa position, 11.— Remerciements, 12.— Autres<sup>26</sup>.

Suzuki et Calzo (2004) ont conclu que les aidants fournissaient des opinions solides, des suggestions pouvant être suivies et de l'information concrète. Le soutien

---

<sup>26</sup> Mon adaptation.

émotionnel et le partage d'expérience représentent les types de soutien les plus fréquents. Les chercheurs rapportent que 90,0 % des aidants sont des adolescents, tandis que les autres sont des modérateurs ou des adultes de plus de 23 ans.

La grande partie de la typologie de Suzuki et Calzo (2004) cadre bien avec le sujet de ma recherche. Il est à noter que le soutien de type « recommandation d'aide médicale ou professionnelle » est en fait similaire à celui d'un fort « conseil », et que les deux types regroupés en une seule représente la stratégie la plus souvent utilisée.

### 2.1.2 *Un groupe de soutien en ligne auprès de jeunes mères monoparentales*

Les psychologues, Dunham, Hurshman, Litwin, Gusella, Ellsworth et Dodd (1998), se sont concentrés sur l'interaction dans un groupe de soutien en ligne destiné à des jeunes mères monoparentales pour démontrer si ce média leur fournit un soutien multidimensionnel, et pour y relever le type de soutien dispensé. Leur recherche est un projet où les participantes sont toutes volontaires. Chacune d'elles ( $n=42$ ) s'est vu remettre un ordinateur pour se connecter au réseau « *Staying connected* » disponible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, et ce, pour la durée de l'étude échelonnée sur une période de six mois. Sur ce réseau, les jeunes mères avaient la possibilité de participer à des téléconférences texte et d'échanger des courriels, ainsi que d'accéder au forum public « *Moms and Kids* » et d'y poster des messages (questions, réponses, commentaires) à la fois à titre d'aidante et de requérante de soutien.

Les échanges sociaux entre ces participantes au projet et des membres du réseau « *Staying connected* » et du forum « *Moms and Kids* » ont été enregistrés et classés dans

une banque de données sous la forme de documents texte. L'analyse descriptive qualitative et quantitative des messages a confirmé que le média est grandement utilisé pour donner du soutien, car 98,0 % des messages contiennent une appréciation positive. C'est sur ces messages d'appréciation que se sont penchés les chercheurs, tout comme je le ferai dans cette étude.

Dunham et ses collègues (1998) ont codé le contenu des messages suivant les trois types de soutien du modèle de Cutrona et Russel (1990) : informationnel, émotionnel et tangible, et ont classé le contenu du même message à différents endroits. Je procéderai d'une manière similaire en catégorisant par contre les messages de mon corpus en unités de contenu sémantique, et ce, selon l'acte de langage accompli.

Selon Dunham et ses collègues (1998), plus de la moitié des messages positifs donnaient du soutien de type émotionnel, par la démonstration d'empathie, de sympathie, de réconfort ou d'encouragement général à la requérante de soutien<sup>27</sup>. Dans un contexte d'échange en ligne, l'intérêt porte sur le soutien informationnel et émotionnel.

Il est intéressant d'apprendre que les participantes qui ont reçu davantage de soutien étaient celles qui en donnaient le plus. Les observations sur le discours des participantes démontrent qu'elles sentent qu'elles sont partie intégrante d'une communauté, étant liées par des problèmes communs. C'est dire toute l'importance des activités de soutien dans les forums de discussion.

---

<sup>27</sup> Mon adaptation.

### *2.1.3 Un groupe de soutien en ligne auprès d'adolescents et de jeunes adultes en milieu extrascolaire*

Marcoccia (2010) a étudié les « types d'activités et d'échanges » d'adolescents et de jeunes adultes en situation extrascolaire sur un forum de discussion en ligne. Il a dépouillé 200 messages pour voir comment se réalisent les demandes de soutien et pour comprendre de quelle manière s'accomplit l'entraide. Il a ainsi relevé des messages positifs reliés au soutien. Les diverses stratégies prennent la forme de transmission d'opinion et d'information, de demande d'information, d'évaluations positives et de partage d'expérience. C'est justement sur ces stratégies positives de soutien social que porte l'analyse de ce mémoire.

Peu importe que le soutien soit donné de vive voix ou en ligne, ou encore la situation dans laquelle le soutien est dispensé, les précédents travaux traitent le soutien social dans un contexte similaire à celui caractérisant mes données. En effet, tous les auteurs adoptent une démarche résolument empirique. La plupart d'entre eux se penchent sur le discours en ligne, les requérants de soutien sont en grande partie des personnes aux prises avec des problèmes de santé, le soutien est apporté par des pairs et les aidants sont tous volontaires. De plus, les stratégies telles que les conseils et le partage d'information ou d'expérience sont des indicateurs précieux pour une analyse discursive du soutien. Les résultats de la plupart de ces travaux ne peuvent être généralisés, puisque les auteurs ont majoritairement porté leurs observations sur un seul lieu.

## 2.2 *Les différences qui séparent adultes et adolescents sur le plan discursif*

Les compétences linguistiques s'acquièrent au fil de l'apprentissage des normes et des règles de la langue, se développent avec l'usage, et évoluent avec l'apport des connaissances générales. Ce constat permet de conclure que le discours des adolescents est sans doute différent de celui des adultes. Mais que savons-nous à ce sujet? La recension des écrits sur les particularités du langage des adolescents montre que tous les aspects du langage n'ont pas été également étudiés. Plusieurs études portent sur le vocabulaire<sup>28</sup> et l'usage de certaines figures de style, et certains sur leur discours.

Il apparaît que le code linguistique des adolescents, comme leur code vestimentaire, est relié à une fonction identitaire (Goudaillier, 2007; de Singley, 2006). Les adolescents créent une frontière temporelle, spatiale et générationnelle avec les plus jeunes et les adultes. Ils ont tendance à ne pas vouloir adopter le mode d'expression des adultes, et organisent leur discours pour ne pas être facilement compris par eux. Ainsi, pour se conformer à leurs semblables, « Les adolescents adhèrent à l'image [.....] qui fonde les identifications dans un groupe de pairs » (Lebrun, 2005 : 615). Les pratiques culturelles des adolescents ont des conséquences sur leur créativité linguistique et leur langage figuratif (Darrault-Harris, 2006; de Singley, 2006).

---

<sup>28</sup> Les recherches de Trimaille (2003), Séguin (2008), Lappin (1982) et Friesner (2010) ont porté sur les prononciations différentes des adolescents par rapport aux adultes mais, puisque ma recherche porte sur le discours écrit, je n'en tiens pas compte.



Goudaillier (2007) indique que les adolescents adoptent un verlan<sup>29</sup> de deuxième génération, puisque celui de la première a été déchiffré par les adultes. Selon Cook-Gumperz et Kyratzis (2001), les adolescents — garçons et filles — construisent leur identité en forgeant, par exemple, des idiomes ou des néologismes avec leurs pairs. Ils inventent des métaphores, qu'ils utilisent à profusion, des métonymies et des verbes qui demeurent invariables. Ils sont également « friands d'apocopes [suppression de la fin du mot], mais plus encore d'aphérèses [suppression du début du mot] » (Goudaillier, 2007 : 4).

Dans une étude empirique exploratoire, Chevalier (2001) s'est intéressée à l'emploi du *comme* pour relever les différences intergénérationnelles dans l'utilisation de ce marqueur. Elle a donc procédé à une analyse conversationnelle en se penchant sur deux corpus. Dans le premier, des adolescentes et adolescents s'interviewaient en dyade sur divers sujets et, dans l'autre, des adultes étaient interviewés lors d'une enquête sociologique. Les résultats ont démontré que les adultes offrent davantage de repères énonciatifs que les plus jeunes, chez qui l'usage reste approximatif. Bien que cet aspect ne soit pas investigué dans ce mémoire, il est intéressant d'apprendre que cet usage fait état d'une distinction dans le discours des plus jeunes et des adultes.

Kara (2009) fait état de la créativité linguistique et de la fluidité sémantique des adolescents algériens : « La violation du sens, l'exploitation habile de la synonymie, le rapprochement inattendu de mots étrangers l'un à l'autre et l'utilisation de la

---

<sup>29</sup> « Argot conventionnel consistant à inverser les syllabes de certains mots (ex. [blem] < [blempro] < problème ») (Goudaillier, 2002 : 16).

qualification et des figures comme la métaphore, la comparaison et la personnification » (Kara, 2009 : 318). Comme son étude se penche sur des écrits à la suite d'un test en classe, il serait intéressant de voir si et comment cette créativité se transpose dans leurs communications par le biais d'outils technologiques (blogs, forums de discussion, textos).

L'article précédemment cité de Marcoccia (2010) avait l'objectif suivant : « identifier [les] composantes de la compétence communicative des adolescents en forums » (Marcoccia, 2010 : 149). L'analyse de 200 messages<sup>30</sup> postés par une grande majorité de filles sur le forum « Ados. fr » a permis d'apprendre qu'elles utilisent « des procédés discursifs spécifiques au style “ado numérique” » (Marcoccia, 2010 : 146), soit des tournures et un langage propres à des communautés linguistiques spécifiques. De plus, l'étude démontre que les adolescentes utilisent des « *smileys* »<sup>31</sup>, style qui retient l'intérêt de l'auteur. Les commentaires de Marcoccia (2010) sur l'utilisation des binettes par les adolescentes sont intéressants pour mon étude, puisque l'usage de celles-ci est partie intégrante des messages de mon corpus.

En résumé, on en connaît beaucoup sur le vocabulaire des adolescents et passablement sur leur discours, mais on sait peu de choses sur la manière dont ils accomplissent certaines activités au moyen du langage. Nous ne savons pas grand-chose sur leurs actes de langage et leurs activités discursives simples et complexes ni sur leurs stratégies de soutien. Il nous est donc impossible de savoir comment le discours des

---

<sup>30</sup> Les messages sont qualifiés par Marcoccia d'écriture numérique, il s'agit donc d'un genre d'écrit.

<sup>31</sup> Ce à quoi je réfère par le nom de binettes.

adolescents se distingue de celui des adultes à cet égard. C'est exactement ce à quoi cette étude s'intéresse.

Dans le chapitre suivant, j'élaborerai sur les théories, notions, concepts et approches sur lesquels mon analyse se fonde.

## CHAPITRE III

### CADRE THÉORIQUE

Le cadre général de ma recherche est celui de l'analyse du discours. J'aurai recours à des théories et des notions provenant de diverses disciplines pour approfondir l'analyse de mon sujet d'étude. Après avoir donné une idée générale de l'analyse du discours, je présenterai l'approche qui est la mienne, soit le modèle hiérarchique de l'École de Genève. Je traiterai également des théories qui encadrent les binettes et leurs fonctions ainsi que les figures de mots.

#### 3.1 *L'analyse du discours*

Comme Maingueneau (2002) le précise, l'analyse du discours correspond à « [...] la discipline qui étudie le langage comme activité ancrée dans un contexte produisant des unités transphrastiques, comme utilisation du langage à des fins sociales, expressives et référentielles » (Maingueneau, 2002 : 42). Selon Adam (2004), le discours est « l'inclusion d'un texte dans un contexte » (Adam, 2004 : 39). C'est donc sur une activité dans laquelle le langage est utilisé, entre autres, à des fins sociales, dans un contexte d'aide sur un forum de discussion en ligne, que prendra forme l'analyse du discours par le biais de la sémantique et des actes de langage, comme le souligne Adam (2004).

Maingueneau (2002) distingue quatre grands pôles de l'analyse du discours, mais je n'en retiens que les deux suivants pour mon travail : les travaux « sur le discours dans le cadre de l'*interaction sociale* [et ceux] qui mettent au premier plan l'*organisation textuelle* » (Maingueneau, 2002 : 44). Ces pôles seront utiles pour faire une distinction intergénérationnelle du texte que j'analyserai. Je dresserai quand même le profil d'un troisième pôle, soit celui du genre de discours. En effet, bien que celui-ci ne fasse pas l'objet de mon analyse, il est important de savoir de quoi il s'agit pour mieux comprendre la situation de communication qui prend forme dans un discours en ligne.

### 3.1.1 *Le discours en tant qu'interaction sociale*

Le discours sur un forum de discussion en ligne prend la forme de mots graphiques et de binettes — graphiques et typographiques — où les interlocuteurs se rencontrent et interagissent virtuellement.

### 3.1.2 *L'analyse des situations de communication langagière*

Le genre de discours varie suivant la situation de communication et les buts visés. Dans le cadre de cette étude, la communication est caractérisée par la rencontre de participantes sur un forum de discussion en ligne, dans des conditions authentiques. J'adopte donc le point de vue de Bakhtine (1984), selon lequel « les genres dépendent de la nature communicationnelle de l'échange verbal » (Bakhtine, 1984 : 267).

### 3.1.3 *L'organisation textuelle*

L'organisation textuelle est traitée par Adam (2004) dans son essai sur la linguistique textuelle. Il suggère, entre autres, d'étudier les interactions par une analyse translinguistique, qui va au-delà de l'étude de la phrase. En effet, selon Stati (1990), pour décoder le discours, il faut se situer dans le transphrastique. Les deux auteurs fournissent des pistes intéressantes pour le faire, notamment les références sur la pragmatique linguistique et textuelle. C'est ce sur quoi je m'appuierai pour relever les procédés discursifs déployés par les scripteurs et voir ce qui se passe réellement dans l'interaction.

L'analyse du discours fait donc coexister diverses perspectives (Schriffin, 1994) telles que la théorie des actes de langage, la sémantique et la linguistique textuelle. Ce sont à ces notions et théories que j'aurai recours dans le cadre de ce travail.

## 3.2 *Le modèle hiérarchique de l'École de Genève*

Dans le but d'atteindre mes quatre objectifs de recherche, j'exploiterai différentes approches abordant l'étude de la conversation. Le modèle hiérarchique genevois vise principalement à rendre compte de la structure hiérarchique du discours, et ses éléments constitutifs seront utiles à mon analyse.

Cinq rangs de structure composent le modèle élaboré par Roulet et ses collègues de l'École de Genève (Roulet, Auchlin, Moeschler, Rubattel et Schelling, [1985], 1991). Ils se décomposent hiérarchiquement de la plus grande à la plus petite : l'interaction, la

séquence, l'échange, l'intervention et l'acte de langage. À un degré ou un autre, les composantes de ce modèle me permettront d'analyser le discours dans mon corpus.

### 3.2.1 *L'interaction*

L'interaction est l'unité de structure supérieure, l'unité ultime, selon Kerbrat-Orecchioni (1990). C'est « l'ensemble des événements qui composent un échange communicatif complet, lequel se décompose en séquences, échanges et autres unités constitutives de rang inférieur » (Cosnier, 2002 : 319). Il s'agit en fait de la progression des unités de sens. Je m'approprie la position d'Adam (2004) selon laquelle ce sont les divers plans et sous-systèmes du texte qui sont en constante interaction.

### 3.2.2 *La séquence*

L'interaction se subdivise en séquences. Il est ici question d'un liage compositionnel faisant référence à la structuration d'une suite linéaire de séquences qui, combinées, forment un texte (Adam, 2004). En d'autres termes, et selon Kerbrat-Orecchioni (1990), la séquence est un « bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique et/ou pragmatique » (Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 218), soit à un thème donné.

### 3.2.3 *L'échange*

La séquence se décompose à son tour en échanges. L'échange est « l'unité de base de l'interaction » (Traverso, 2002 : 199). Une telle structure d'échange se retrouve sur un forum de discussion en ligne, car plusieurs scripteurs se répondent les uns aux autres. Il est donc question d'enchaînement d'énoncés.

### 3.2.4 *L'intervention*

Il y a intervention lorsqu'un « locuteur particulier [participe] à un échange particulier » (Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 225). Dans mon étude, l'intervention consiste en la réponse donnée par une aidante à une requérante de soutien, par le biais d'un message sur un forum de discussion en ligne, message qui prend la forme d'unités de contenu. Les interlocutrices peuvent intervenir de façon séquentielle et sur des thèmes différents, bien que l'interaction soit virtuelle.

### 3.2.5 *L'acte de langage*

Comme le fait mention Kerbrat-Orecchioni (1990), l'intervention est constituée d'actes de langage qui se réalisent linguistiquement en s'incarnant dans des énoncés. L'auteure ajoute que « tous les énoncés possèdent intrinsèquement une valeur d'acte » (Kerbrat-Orecchioni : 2005 : 22). Austin ([1962], 1970) a élaboré la théorie des actes de langage qui a ensuite été remaniée, en partie, par Searle ([1969], 1972). Austin nous informe que les actes prennent forme par la parole, et que ces paroles visent à agir sur autrui. Ces actes comportent trois dimensions : locutoire, illocutoire et perlocutoire (Austin, [1962], 1970).

### 3.3. *Les trois dimensions de l'acte de langage*

Les trois dimensions de l'acte de langage, 1.— Locutoire, 2.— Illocutoire et 3.— Perlocutoire, s'expliquent, en d'autres termes et comme en fait mention Austin [1962], 1970), par la production de l'acte, l'intention de l'acte et l'effet de l'acte.



L'acte locutoire est l'action de mettre en mouvement ses organes phonatoires. Il est ici question de la production de l'acte.

L'acte illocutoire correspond « aux différentes actions que l'on peut réaliser par des moyens langagiers » (Kerbrat-Orecchioni, 2005 : 16). Par exemple « Je te souhaite bonne chance », « Ne t'inquiète pas » et « Je te promets de venir demain » peuvent respectivement être des actes illocutoires de souhait, de conseil et de promesse. L'énonciateur démontre son intention de faire ces actes par le seul fait de dire (Austin, [1962], 1970). Vanderveken (1988) précise que « tout locuteur qui utilise un énoncé dans le but de communiquer ses pensées dans un contexte d'énonciation entend en effet accomplir des actes de discours [de type illocutoire] » (Vanderveken, 1988 : 8).

L'acte perlocutoire est défini ainsi par Austin, [1962], 1970) : « [...] acte que nous provoquons ou accomplissons *par le fait de dire quelque chose* » (Austin, [1962], 1970 : 119). Revenons un instant à l'acte illocutoire pour mieux expliquer ce dont il est question ici. Tandis que l'acte illocutoire fait une action, ce n'est que lorsque cette action a un effet sur le locuteur ou le récepteur que l'acte est dit *perlocutoire*. Par exemple, l'énoncé « Je te promets de venir demain » permet d'accomplir l'acte illocutoire de promesse, mais éventuellement aussi un acte perlocutoire de « rendre heureux » le destinataire de cette promesse.

En résumé, un énoncé est à la fois un acte locutoire (production) et un acte illocutoire (intention) qui pourrait également devenir un acte perlocutoire (effet).

C'est aux actes illocutoires que je m'intéresse dans la présente étude, puisque ce sont ceux-ci qui permettent d'accomplir une action que l'énonciateur peut être certain de réaliser au moyen de la parole (contrairement à l'acte perlocutoire). L'analyste doit partager des valeurs culturelles similaires à celles de l'énonciateur, et avoir une connaissance minimale du code de la langue s'il veut efficacement faire ressortir le sens de ces actes.

### 3.4 *L'acte illocutoire direct et indirect*

Une distinction s'impose en ce qui a trait à l'acte de langage illocutoire. Il peut être classé de différentes façons, selon le sens de l'énoncé. Ainsi, il prend une forme d'action directe ou indirecte.

#### 3.4.1 *L'acte illocutoire direct*

L'acte illocutoire est direct lorsqu'il correspond au sens littéral de la phrase. Ce sont donc les mots qui donnent le sens à la phrase. Il n'est pas ici question d'interprétation. L'exemple classique d'Austin maintes fois repris « Peux-tu me passer le sel? » est un énoncé qui, dans son sens littéral, ne peut qu'être entendu comme un simple acte de demande directe, dont la réponse est oui ou non. Le but illocutoire est uniquement de savoir si l'autre est en mesure ou non de passer le sel.

#### 3.4.2 *L'acte illocutoire indirect*

Le sens des actes illocutoires indirects n'est pas littéral. Dans l'énoncé « Peux-tu me passer le sel? », le but n'est pas de savoir si l'autre est en mesure de nous le passer ou non. Il s'agit d'une requête : on demande indirectement à l'autre de nous passer le sel.

### 3.5 *Les actes de langage introductifs et conclusifs*

Kerbrat-Orecchioni (1998) présente une perspective théorique sur la structure des conversations, plus précisément sur les séquences d'ouverture et de clôture dans les interactions<sup>32</sup>. Même s'il n'est pas question d'interaction directe entre les interlocuteurs dans un forum de discussion en ligne, le premier acte crée une relation entre la personne aidante et celle qui demande du soutien. Cet acte de langage produit par un inconnu qui partage un même problème ou un problème similaire indique à la personne requérante de soutien que quelqu'un se soucie de son bien-être et s'intéresse à ses problèmes. L'investigation de ces actes me permettra de mettre au jour les différences intergénérationnelles du point de vue de la stratégie utilisée comme acte de langage introductif et conclusif dans les messages.

J'avance que les stratégies de soutien utilisées au tout début du message et en fin de message pourraient être différentes suivant la génération des aidants, chacune agissant selon son cheminement et son expérience de la vie.

### 3.6 *Le style des messages*

Les binettes et leurs fonctions ainsi que les figures de mots ont retenu mon attention pour l'étude du style de messages de soutien, toujours dans le but de voir si l'originalité des adolescents faisait surface.

---








<sup>32</sup> Une étude traite de ces actes en interaction professionnelle (Kerbrat-Orecchioni, 2001).

### 3.6.1 *Les binettes et leurs fonctions*

Les explications que donne Eco [1968], (1972) sur les énoncés iconiques me permettent de faire le parallèle avec les binettes. Je constate qu'elles reproduisent des « faits expressifs » (Eco, 1972 : 196) qui ont comme rôle d'attirer l'attention en frappant l'imaginaire, car elles prennent normalement la couleur et la forme de l'objet qu'elles représentent. Elles sont des représentations graphiques ou typographiques<sup>33</sup> d'une expression faciale qui transmettent des émotions ou, par extension, d'un objet, tel que décrit à la section 1.3 du chapitre I. Les binettes sont ainsi d'excellentes formes d'expression.

Les binettes desservent trois fonctions inspirées du classement sémiotique de Eco ([1968], 1972) : 1.— Accomplir un acte de langage en soi, 2.— Contribuer à la réalisation d'un acte de langage par complémentarité avec le linguistique, 3.— Intensifier, par redondance, un autre acte accompli au moyen d'une autre binette ou de mot(s).


#### 3.6.1.1 *Acte en soi*

Les binettes à fonction d'acte en soi sont celles dont le sens peut être compris sans devoir recourir au contexte, comme il en est le cas avec les binettes graphiques qui transmettent de l'émotion, telles que «  » (félicitations); «  » (chance); «  » (affection), et typographiques qui reprennent des expressions faciales souvent transmises par les yeux et la bouche, comme un clin d'œil «  »; un sourire «  », des yeux et une bouche largement souriante «  » et des sourcils en accent circonflexe «  ». Nul



<sup>33</sup> Représentations produites à l'aide de signes de ponctuation sur un clavier d'ordinateur, par exemple.

besoin du contexte pour en comprendre le sens. C'est pourquoi l'on dit que ce sont des actes en soi

### 3.6.1.2 Complémentarité avec le linguistique

La binette peut également contribuer à la réalisation d'un acte par complémentarité avec le linguistique, ce qui veut dire que la binette peut être insérée n'importe où dans l'unité de contenu sémantique en remplacement d'un ou de plusieurs mots. Notamment, dans l'énoncé « *Je te souhaite plein de*  », la binette complète l'acte de formuler un souhait.

### 3.6.1.3 Redondance

La dernière fonction attribuée aux binettes est la redondance. On dira qu'une binette est redondante lorsqu'elle intensifie un acte (Marcoccia, 2010) produit avec un ou des mots ou encore avec une autre binette, comme dans les exemples suivants : « un gros bisou pour toi  » ou «  ». Ces binettes intensifient l'acte déjà accompli et, comme elles redoublent la fonction, on dira qu'elles sont redondantes.

## 3.6.2 Les figures de mots

Comme les études sur l'expression linguistique des adolescents à mis au jour leur créativité (Darrault-Harris, 2006; de Singley, 2006; Gumperz et Kyratis, 2001; Kara, 2009), notamment par leur style d'écriture, j'ai choisi de comparer le discours de soutien intergénérationnel sur le plan des figures de mots. Fontanier (1968) classe les figures en deux grandes familles : celles en lien avec les mots et celles en lien avec la pensée. Il

s'agit en fait d'indices dont l'étude mettrait en évidence les différences ou similitudes intergénérationnelles dans les messages des adultes et adolescents, parce que « [...] la figure devient un choix d'action dans nos relations avec autrui » (Forget, 2000 : 15). Je me pencherai ici sur trois principales figures présentes dans mon corpus, soit les comparaisons, les métonymies et les métaphores.

### 3.6.2.1 *La comparaison*

La comparaison est une figure de style explicite dont le but est double : produire un rapprochement avec autre chose dans une autre classe de mots et créer un effet par l'image projetée. Par exemple, dans l'énoncé « Tu es fort comme un ours », le locuteur compare la force de l'homme à celle d'un ours, ce qui produit un certain effet dans l'esprit de son interlocuteur.

### 3.6.2.2 *La métaphore*

Une métaphore est une comparaison cachée qui est le produit de l'imagination. Elle est donc implicite et ne peut être interprétée que grâce à des connaissances générales. Les métaphores peuvent s'étudier selon leurs thèmes (Henry, 1971 ; Lakoff et Johnson, 1985), notamment « des expressions appartenant au vocabulaire de la guerre [...] [comme] *gagner, gagner du terrain* [...] pour parler d'une discussion en termes de bataille » (Lakoff et Johnson, 1985 : 17).

### 3.6.2.3 *La métonymie*

Une métonymie consiste à prendre un mot qui représente le tout pour une partie et pour lequel il y a un rapport de contiguïté ou de liaison entre les deux mots. L'énoncé

« Boire un verre » en est un bon exemple. On comprend que le verre est le tout et que ce que l'on boit, le liquide, en est la partie.

En conclusion, l'étude du discours de deux générations d'aidants portant sur leurs messages de soutien prendra forme par l'analyse de leurs actes de langage en tant qu'interaction sociale dans une situation de communication en contexte authentique. Le cadre général de cette recherche basée sur les théories associées aux actes de langage me serviront à délimiter mon analyse au regard de la composition des actes de soutien dans mon corpus.

Les théories, notions et concepts sur la structure des conversations encadreront l'étude des séquences d'ouverture et de clôture dans les interactions, alors que ceux portant sur les binettes et leurs fonctions ainsi que sur les figures de mots seront utiles pour l'examen de diverses stratégies et procédés linguistiques reliés à la forme et au style des messages.

L'analyse mènera à une comparaison intergénérationnelle du discours de soutien sur un forum de discussion dans Internet. La composition du corpus sur lequel portera l'analyse sera présentée au chapitre suivant.

## CHAPITRE IV

### CORPUS

Ce chapitre est consacré à la présentation des critères de sélection des données me permettant de répondre à ma question de recherche. Dans un premier temps, j'indiquerai les critères de sélection d'un forum de discussion, et je présenterai ensuite le site sur lequel est hébergé ce forum. J'expliquerai la constitution du forum (histoires et messages), et je terminerai en indiquant la composition de mon corpus.

#### *4.1 Les critères de sélection d'un forum de discussion*

Mon but consistait à neutraliser, dans la mesure du possible, les facteurs de variation (dans le discours de soutien) autre que l'âge. Pour cette raison, je voulais : 1.— Des forums de groupes de soutien, 2.— Un site qui héberge des forums destinés aux adolescents et aux adultes, 3.— Des forums *adolescents* et *adultes* comportant les mêmes normes et règles d'usage, 4.— Des forums fréquentés par un grand nombre de participants, pour avoir la possibilité de sélectionner certains d'entre eux suivant certaines de leurs caractéristiques.

Après avoir visité plusieurs sites de soutien reliés au domaine de la santé, j'ai arrêté mon choix sur celui de l'organisation *Scoliose et Partage* (Scoliose.org, 2005), dorénavant SP. Le profil de ce site répond aux quatre critères de sélection mentionnés.



De plus, la convivialité du site ainsi que son accès libre facilitent la collecte de données, celles-ci étant disponibles sans que l'activité de recherche n'ait à être soumise à la politique d'éthique. La très grande majorité des participants aux forums sont aux prises avec la même maladie — la scoliose —, ce qui assure une certaine uniformité.

La scoliose touche principalement les filles, et la plupart des membres de SP viennent de l'un des départements de la France métropolitaine. J'ai donc décidé d'arrêter mon analyse aux messages de ces participantes françaises<sup>34</sup>.

#### 4.2 *La scoliose : définition*

Le mot scoliose provient du mot grec *skolios* qui veut dire tortueux. Bruandet (1996) en fournit la définition suivante :

(...) déformation tridimensionnelle de toute ou d'une partie de la colonne vertébrale entraînant une torsion du rachis (colonne vertébrale) et une déformation du thorax, de l'abdomen et des zones paravertébrales (proches du rachis). Elle est plus souvent idiopathique (sans cause retrouvée), mais elle peut compliquer des affections invalidantes (neurologiques ou neuro-musculaires) risquant d'aggraver le handicap. (Bruandet, 1996 : 291).

La scoliose se manifeste pendant la croissance, entre la naissance et l'atteinte de la maturité osseuse. Comme je l'ai déjà dit, cette maladie touche essentiellement les filles (5-6 filles pour 1 garçon), qui en souffrent toute leur vie. C'est pourquoi j'étudierai le discours de soutien de la gent féminine, puisque je suis assurée de pouvoir recruter autant de participantes adultes qu'adolescentes. La scoliose peut être traitée, mais ne se guérit pas.

---

<sup>34</sup> Le fait qu'une participante vive en France ne signifie pas nécessairement qu'elle est d'origine française, j'en suis consciente. C'est toutefois le mieux que je puisse faire pour limiter l'influence du facteur de variation qu'est la culture.

Les traitements comprennent le port de différents corsets (selon le type de scoliose), la physiothérapie et, dans les cas graves, la chirurgie (Bruandet, 1996).

#### 4.3 *L'historique du site et des forums Scoliose et Partage*

Le site *Scoliose et Partage*, à l'instar de l'organisation du même nom, a été créé en France en septembre 2005 par et pour des personnes qui désirent partager leurs histoires et expériences autour de la scoliose (*Scoliose.org*, 2005). L'organisation SP est composée de membres actifs ou adhérents qui doivent acquitter une cotisation annuelle, et de membres d'honneur ou bienfaiteurs qui ne paient pas de cotisation, mais qui peuvent toutefois y verser un don. SP abrite plusieurs forums publics, dont six sont dévolus au soutien des membres. Ces forums, sous l'intitulé « Nos histoires : ma scoliose et moi », s'adressent à différents groupes de personnes souffrant de scoliose, suivant leur âge et leur condition (scoliose opérée ou non). On a donc deux forums *Histoires d'enfants* (opérés, non opérés), deux forums *Histoires d'adolescents* (opérés, non opérés) et deux forums *Histoires d'adultes* (opérés, non opérés).

Il est possible de se connecter aux forums du site et d'y poster des messages à titre d'invité, sans avoir à s'inscrire. Par contre, l'inscription qui est gratuite « donnera accès à des fonctions additionnelles non disponibles pour les invités, tels que le choix d'une image avatar, une messagerie privée, l'envoi d'e-mail à des amis, l'inscription à des groupes d'utilisateurs, etc. » (*Scoliose.org.*, [2005], 2009 : 2), ainsi qu'à un répertoire de binettes pouvant être insérées dans le texte. L'utilisation d'un pseudonyme favorise l'anonymat, et la divulgation de son lieu de résidence est facultative. Dans tous

les cas, la date de l'inscription est indiquée dans les messages, tout comme le sont les dates et les heures où les messages ont été postés.

Au 9 septembre 2010 et ce, depuis sa création, 2 712 personnes de langue française s'étaient inscrites à l'organisation SP. De ce nombre, 57,9 % des membres, soit 1 570 (voir Tableau 1), avaient posté leur histoire sur le forum qui les concerne.

Tableau 1

Nombre d'histoires et de messages postés sur les forums SP

Nos histoires : Ma scoliose et moi	Histoires ( <i>n</i> =1570)	Messages ( <i>n</i> =91 361)	Moyenne messages/histoire
Forum <i>Histoires d'enfants non opérés</i>	149	7 523	50,5
Forum <i>Histoires d'enfants opérés</i>	22	1 718	78,1
<b>Sous-total enfants (2 forums)</b>	<b>171</b>	<b>9 241</b>	<b>54,0<sup>35</sup></b>
Forum <i>Histoires d'adolescents non opérés</i>	436	16 801	38,5
Forum <i>Histoires d'adolescents opérés</i>	182	11 005	60,5
<b>Sous-total adolescents (2 forums)</b>	<b>618</b>	<b>27 806</b>	<b>45,0</b>
Forum <i>Histoires d'adultes non opérés</i>	417	14 151	33,9
Forum <i>Histoires d'adultes opérés</i>	364	40 163	110,3
<b>Sous-total adultes (2 forums)</b>	<b>781</b>	<b>54 314</b>	<b>69,5</b>

*n*= nombre suivant les histoires et les messages.

Le Tableau 1 indique, pour chaque forum, le nombre d'histoires et de messages ainsi que le nombre moyen de messages par histoire, suivant la condition de la personne aux prises avec la scoliose. Entre septembre 2005 et septembre 2010, 91 361 messages ont été postés sur l'ensemble des six forums en réponse aux requérants de soutien. Les 618 histoires de requérants adolescents ont généré 27 806 messages, soit une moyenne de 45,0 messages par histoire, tandis que les 781 requérants adultes en ont reçu 54 314, ce qui représente une moyenne de 69,5 messages par histoire.

<sup>35</sup> À titre d'indication, ce sont principalement les parents qui interagissent dans ces forums.

Ces données démontrent sans conteste un intérêt marqué pour la demande et l'apport de soutien. En fait, chaque requérant de soutien (fille, garçon, femme ou homme) a son histoire constituée de son message initial et de messages subséquents d'aidants (auquel le requérant répond).

On constate que le nombre moyen de messages par histoire indique que les interactions sont plus intenses chez les adultes que chez les adolescents. L'exploration des messages des forums m'a menée aux constats suivants : la majorité des demandes de soutien proviennent de filles (puisque la scoliose touche surtout les filles) et très peu de personnes de sexe masculin interagissent dans les histoires des catégories d'adultes et d'adolescents. Je constate également que très peu d'adolescents (filles ou garçons) postent des messages sur les forums des requérants adultes, tandis que de nombreux adultes interagissent dans les histoires d'adolescents.

Voyons maintenant de quoi sont composées les histoires des requérantes de soutien.

#### 4.4 *Les fils de discussion*

L'histoire de chaque requérante ainsi que les messages qui y donnent suite forment un fil de discussion. Dans son message initial, la requérante aux prises avec la scoliose raconte brièvement sa situation et ses états d'âme. Les messages qui y donnent suite sont acheminés par des personnes qui interagissent avec la requérante ou entre elles, à titre d'invités ou de membres. L'histoire de Mayou, postée sur le forum *Histoires d'adolescents opérés*, illustre bien la manière dont se présente un fil de discussion sur les

forums SP. Mayou est une requérante de soutien qui a posté son message initial le 4 juin 2006, à 6 h 03 pm (voir exemple 1).

Exemple 1 : *Histoire de Mayou – message initial*<sup>36</sup>.

mayou



Inscrite le 04 Juin 2006

Localisation:  
bretagne

Posté le: Dim Juin 04, 2006 6:03 pm

Bonjour à tous, je suis nouvelle sur ce forum, et je vais vous raconter mon histoire : C'est lors d'une visite médicale, que le médecin nous à dit à ma mère et moi que mon dos serait à surveiller car il se pourrait que j'ai une scoliose, il nous à dit que je devrais aller faire une radio un jour, mais que ce n'était pas important pour l'instant. Quelques semaines plus tard, j'ai des douleurs dans le dos, ma mère m'envoie faire une radio et là on découvre une scoliose de 30° et 35°<sup>37</sup>. On nous envoie alors au le centre de P. à Roscoff, où je suis suivie pas Mme T. , elle nous parle de corset, et que si ça ne marchait pas il y aurait des plâtres, ou pire, l'opération.  
Premier corset : résultats de 25° et 25°  
Deuxième corset : résultats de 30° et 35° (désception) .  
ma scoliose étant revenue au point de départ, Mme T. décide de me mettre un plâtre, puis un deuxième...qui n'ont servi à rien, a part me rigidifier le dos.  
Finalement on m'a remis un corset, c'est à se moment que tout s'est vraiment dégradé, on m'a dit que je devais me faire opérer(le 21 juin), ma scoliose étant de 60° et 45°, maintenant j'attends l'opération, j'ai pu enlever mon tout dernier corset il y a quelques jours. Maintenant je fais mon décompte de jours avant l'opération : J -17

bisous à tous





Mayou informe le lecteur de sa situation. La demande de soutien n'est pas explicite, mais néanmoins perçue comme telle, étant donné l'objectif avoué du forum. Son pseudonyme ne révèle pas son sexe, et son avatar ne permet pas de l'identifier de façon certaine. Par contre, certains éléments dans le texte confirment bien qu'il s'agit d'une fille (par exemple « je suis nouvelle sur le site » et « je suis suivie par... »). Il est en revanche à noter qu'un accord du participe ne peut à lui seul aider à identifier le sexe, les règles grammaticales n'étant pas toujours respectées. Son lieu de résidence (Bretagne) est inscrit, mais pas son âge. Pour le découvrir, il sera nécessaire de lire les

<sup>36</sup> Le texte a été reproduit tel que la requérante l'a écrit, et ce, sans qu'il ne fasse l'objet d'une correction orthographique, typographique ou syntaxique. Il en sera de même pour les extraits des aidantes.

<sup>37</sup> Plus l'angulation est importante, plus la scoliose est grave.




messages subséquents, dans lesquels l'information est donnée. Dans ce cas, Mayou a répondu à un aidant, Pilou, qui lui a posé la question (voir exemple 2), tout comme l'a fait une autre aidante (voir exemple 3).

Exemple 2 : Message de Mayou confirmant son âge.

 <p><b>mayou</b> Inscrit le 04 Juin 2006 Localisation: Bretagne</p>	<p>Posté le: Dim Juin 04, 2006 8:18 pm</p> <p>pour répondre à Pilou, j'ai 13 ans et demi et j'habite un peu plus loin de Brest, c'est génial de parler avec des gens qui se sont fait opérer de scoliose il y a plusieurs années, je vous dit pas combien ça rassure de savoir qu'ils vont bien ! </p>
--	---

Tous les messages prennent la même forme graphique. Une première aidante donne son soutien à Mayou en postant un message la même journée, à 6 h 12 pm (voir exemple 3).

Exemple 3 : Message d'une aidante – Marina.

<p><b>marina</b> Membre du Conseil d'Administration</p>  <p>Inscrit le: 10 Jan 2006 Localisation: 92</p>	<p>Posté le: Dim Juin 04, 2006 6:12 pm</p> <p>bienvenue mayou je te souhaite bon courage pour ton opération personnellement je n'ai pas été opérée (un jour peut-être, je ne sais pas), mais sur le forum tu pourras lire les histoires de beaucoup de personnes qui l'ont été récemment boubouchette chez les ados a été opérée il y a quelques jours, amel, yo et speeda (toujours chez les ados) vont l'être très bientôt, vous pouvez vous soutenir mutuellement. quel âge as-tu?</p> <p>j'espère que tu vas trouver des réponses à tes questions sur ce forum.</p> <p>en tout cas pour ce qui est du soutien et de l'amitié tu peux compter sur nous tous, tu verras que ce site est vraiment magique pour ça...</p> <p>bisous  </p>
---	---

Il est intéressant de noter que seulement neuf minutes se sont écoulées avant que Marina (exemple 3) ne donne suite au message initial de Mayou (exemple 1). L'appropriation d'Internet par ses usagers favorise les interactions et abolit les distances d'espace et de temps.

Marina fait part à Mayou de son expérience, elle lui transmet des conseils et de l'information générale, elle la questionne, elle lui donne son opinion, elle formule des souhaits. De plus, elle lui exprime de l'affection par le biais du mot « bisous » et de binettes 🍷 🍷.

Ce genre de messages confirme que le soutien social est présent sur les forums de discussion en ligne. Il s'agit d'un soutien informel apporté par des inconnus (*Weak Links*) vivant des problèmes communs ou similaires. Ce sont les messages de soutien de ce genre qui constituent le corpus de mon étude.



#### 4.5 *La sélection des histoires et des messages*

Pour que les données soient les plus comparables, dans la mesure du possible, j'ai choisi des histoires de requérantes de soutien qui n'avaient pas été opérées au moment de leur message initial, mais qui l'ont été par la suite. Je n'ai conservé que les histoires de requérantes postées après novembre 2005 dans les deux catégories d'âge, puisque les binettes ne s'affichent plus dans les messages antérieurs, et ce, à la suite d'une migration des forums vers une nouvelle plateforme. Pour construire mon corpus, j'ai donc puisé dans ces histoires pour relever 50 messages d'adolescentes aidantes différentes, de 12 à 17 ans, et 50 messages d'adultes aidantes différentes de 35 ans et plus. La taille de l'échantillon assurera la saturation des données.

Pour être retenu, le message devait provenir d'un pair de sexe féminin, et le soutien devait y dominer. De plus, l'aidante devait être localisée dans un des 95 départements de la

France métropolitaine. Un message tel que celui qui apparaît ci-dessous (voir exemple 4), bien qu'il provienne d'une adolescente de 16 ans qui habite la région parisienne, a dû être rejeté. Lisadu52 partage certes son expérience, mais le contenu de son message est centré sur ses propres inquiétudes et n'apporte pas ou très peu de soutien à la requérante, puisqu'elle n'adresse pas les inquiétudes rapportées par celle-ci.

Exemple 4 : Exemple d'un message rejeté.

<p><b>lisadu52</b></p>  <p>Inscrit le: 13 Oct 2006 Localisation: Haute-Marne</p>	<p>Posté le: Ven Mar 09, 2007 1:13 pm</p> <p>Bonjour</p> <p>J'ai 16ans et je suis donc en Seconde comme Lucy !! mais moi j'ai de la chance car mon opération et le 16 avril (de cette annéé) donc la seconde n'est pas une classe tres importante en plus nous sommes en vacances en juin ! donc cela m'arrange !</p> <p>Moi aussi je me suis posée beaucoup de questions comme toi au debut j'avais tres peur.. mais ca va beaucoup mieu ^^ et j'attend d'avoir un dos tout beau !!</p> <p>Moi j'ai peur d'avoir mes regles le jour de l'operation</p> <p>Si l'infermiere nous lave.. rum en plus je suis aussi pudique j'ai pas envie lol</p> <p>Allé Courage BiSous </p>
---	--

Pour constituer mon corpus, j'ai donc procédé en prenant une histoire quelconque dans les sections *Adolescents opérés* et *Adultes opérés*. J'ai sélectionné les messages suivant l'ordre chronologique d'envoi jusqu'à l'obtention du nombre voulu. Pour m'assurer du sexe et de l'âge de l'aidante, quand ces informations n'apparaissent pas dans le message (les pseudonymes peuvent prêter à confusion), je suis allée vérifier si l'auteur du message (l'aidante) n'avait pas elle-même, à titre de requérante, écrit sa propre histoire, dans laquelle ces informations sont souvent données. Lorsque l'âge, le sexe et le lieu de résidence de l'aidant ne pouvaient être relevés dans les messages de la section *Nos histoires : Ma scoliose et moi* ou dans d'autres sections du site, je rejetais le message.



Alors que le recours à quatre histoires sur le forum *Adultes opérés* m'a permis de sélectionner mes 50 messages d'aidantes différentes (consulter l'Appendice A), il m'a été impossible d'obtenir la quantité voulue de messages sur le forum *Adolescents opérés*. En fait, je n'ai relevé que 35 aidantes différentes dans 16 histoires, sur une possibilité de 182 histoires. Trois raisons expliquent cette situation : 1.— Les aidantes adolescentes sont moins nombreuses que les adultes à interagir sur les fils de discussion (à maintes reprises, ce sont les adultes qui soutiennent les adolescentes), 2.— Les adolescentes qui envoient des messages demandent davantage de soutien qu'elles n'en donnent, 3.— Il est souvent impossible de connaître l'âge ou le lieu de résidence de l'aidante sur les fils de discussion des adolescentes. Pour obtenir les 15 messages d'aidantes différentes manquants, j'ai dû aller sur le forum *Histoires d'adolescents* (non opérés) et sélectionner des histoires d'adolescentes en voie d'être opérées (consulter l'Appendice B pour la liste des 50 aidantes).

Les Appendices A et B dressent le profil des requérantes de soutien et des aidantes par groupe d'âge. Y figurent en grisé, le numéro séquentiel de l'histoire sélectionnée et le nom de la requérante de soutien (pseudonyme), son âge et la date de son message initial (à titre d'exemple, voir Appendice B : Histoire 1 : Boubouchette, 13 ans, 7 mars 2006). Les détails concernant les aidantes comportent le numéro séquentiel attribué à chacune d'elles, leur nom (pseudonyme), leur âge, la date du message sélectionné pour analyse, le numéro de la page du fil de discussion sur laquelle apparaît le message à partir du site SP et leur lieu de résidence (exemple 1 : Roxy, 13 ans, 8 mars 2006, 1, Vendée).

Mon corpus est donc constitué d'une collection finie de matériaux parus sur le site *Scoliose et Partage* entre le 20 janvier 2006 et le 1<sup>er</sup> avril 2010. Il s'agit de 100 représentations de données authentiques sélectionnées en fonction des critères de sexe, d'âge et de lieu de résidence.

Mon corpus est divisé en deux parties et constitué de 50 messages dans les deux groupes d'âge, soit les 50 premiers messages de 50 aidantes adolescentes et adultes différentes en réponse à un témoignage d'une requérante dans leur catégorie d'âge (12-17 ans et 35 ans et plus). Il y a tout lieu de croire que cette quantité de messages permettra d'atteindre l'objectif de la recherche.

Le chapitre suivant rendra compte de la méthodologie utilisée pour l'analyse des données de mon corpus.

## **CHAPITRE V**

### **MÉTHODOLOGIE**

Ce chapitre portera sur l'identification des actes de langage présents dans les messages, ceux reliés au soutien, ainsi que sur la procédure de classification de ces actes de langage.

Une fois le corpus établi, la première étape de la recherche a consisté à relever les actes de langage liés au soutien. J'ai identifié les diverses stratégies discursives de soutien, ainsi que les activités linguistiques qui y sont reliées en regardant comment les actes de langage se sont incarnés dans les énoncés. J'ai également cherché à comprendre comment le soutien était transmis, en me penchant sur la composition des messages de soutien et sur le style des messages (binettes et figures de mots).

#### **5.1 La composition des messages de soutien**

Après avoir relevé les diverses stratégies discursives, j'ai procédé à une analyse quantitative dans le but d'y relever les similitudes ou différences intergénérationnelles dans le discours de soutien d'adolescentes de 12-17 ans et de femmes de 35 ans et plus. Des calculs statistiques à l'aide du logiciel Microsoft Excel (2007) fourniront les résultats reposant sur des tableaux croisés. Ma recherche repose sur une méthode



empirique et inductive d'une analyse fondée sur une approche socio-pragmatique du discours.

#### 5.1.1 *La procédure de catégorisation*

J'ai d'abord pris soin d'éliminer tout acte de langage produit par des aidantes, et qui n'avait aucun lien direct ou indirect avec le problème de santé des requérantes. Par exemple, des phrases telles « J'aime ton pseudonyme » et « Je te laisse, je suis convoquée chez le médecin du travail » n'ont pas été retenues pour analyse, parce que le contenu était hors contexte.

J'ai ensuite procédé à la classification des actes de langage accomplis par les aidantes dans les 100 messages de mon corpus, qui comportent des phrases simples et des phrases complexes. Chaque phrase a été subdivisée en propositions (au sens sémantique et non grammatical du terme), chaque proposition correspondant à une unité de contenu (voir exemple 5).

Les unités de contenu ont ensuite été associées à des actes. Dans le message de Lucie qui constitue l'exemple 5, l'unité « J'espère que tout s'est bien passé eve » a été classée dans la catégorie des actes « *Démontrer de l'intérêt* », tandis que la binette 🐰, dans la catégorie des actes « *Exprimer de l'affection* ».

Exemple 5 : Exemple d'un message subdivisé en unités de contenu sémantique et suivant l'acte de langage accompli (ado 26. Lucie).	
Message subdivisé en unités de contenu sémantique	Actes de langage accomplis
J'espère que tout s'est bien passé eve ...	Démontrer de l'intérêt
En tout cas bon courage,	Formuler un souhait
reste courageuse,	Donner un conseil
tu es adorable	Donner son opinion
	Démontre de l'intérêt
Bisous à toi	Exprimer de l'affection
	Exprimer de l'affection

Une explication s'impose au regard du traitement des binettes en tant qu'acte de langage. Un répertoire de binettes est offert sur le site *Scoliose et Partage* et une définition est attribuée à chacune d'elles, mais l'usage qui en est fait ne correspond pas toujours à la définition donnée. J'ai dû utiliser le contexte pour interpréter certaines binettes et les classer dans les catégories d'actes de langage mutuellement exclusives, notamment la binette 😊 😊 qui, selon le répertoire SP correspond à « amis » et étant quelques fois utilisée à la place de 😊😊 signifiant « bizou ». Par exemple, les binettes 🤗 et 🤗 ont été classées dans la catégorie d'actes « *Démontrer de l'intérêt* », puisque les deux binettes font l'action de féliciter la requérante. La forme des binettes suivantes diffère 😊 😊, mais elles ont toutes deux également servi à « *Démontrer de l'intérêt* ». Marcoccia (2010) a relevé l'usage de binettes très similaires à ces deux dernières dans son corpus.

Ma grille d'analyse a été inspirée, entre autres, des travaux de Braithwaite, Waldron et Finn (1999), Dunham et ses collègues (1998), Elwell, Grogan et Coulon

(2010), Jones (1997), Marcoccia (2010), McCormack et Coulson (2009), Morrow (2006), Pudlinski (1998; 2002; 2003; 2005; 2008), Suzuki et Calzo (2004).

Onze catégories d'actes de langage ont émergé des données :

1. Conseiller.
2. Demander de l'information.
3. Démontrer de l'intérêt.
4. Donner son opinion.
5. Exprimer de l'affection.
6. Formuler un souhait.
7. Informer.
8. Partager son expérience.
9. Remercier.
10. Saluer.
11. S'excuser.

Je n'ai gardé pour analyse que les catégories qui sont partie intégrante du discours de soutien. Ainsi, les remerciements, les salutations et les excuses qui apparaissent parfois dans les messages ont donc été éliminés.

## 5.2 *Les actes de langage reliés au soutien*

Le codage du contenu des messages de mon corpus a démontré qu'il existe plusieurs façons de soutenir linguistiquement une personne en détresse, comme en témoigne la liste des catégories d'actes retenues. Ces huit actes de langage constituent les indicateurs qui guideront ma recherche sous deux dimensions, soit la composition des messages de soutien et le style des messages.

La définition que j'ai attribuée à chaque acte de langage selon le contenu des messages de mon corpus et les critères d'identification qui ont servi au classement des unités de contenu sémantique sont présentés ici, le tout étant illustré par des exemples.

### 5.2.1 *Conseiller*

*Définition* : Activité langagière qui consiste pour un aidant à transmettre un avis, une suggestion ou une recommandation pour une action future désirable pour le requérant, explicitement formulée à son intention et appropriée dans le contexte.

*Critère d'identification* : Ce qui est paraphrasable par : « *Je te conseille de [X]* ».

Exemple 6 : « *Je te conseille déjà de ne plus prendre tes livres enfin si tu peux* » (ado9. Alexandra).

Exemple 7 : « *Dis-toi que la santé passe avant tout* » (ado18. Sophie77).

Exemple 8 : « *Ne néglige pas la rééduc* » (adu10. Sylvie06).

### 5.2.2 *Demander de l'information*

*Définition* : Activité langagière par laquelle un aidant pose une question au requérant de soutien dans le but d'obtenir de lui une information non disponible et reliée à sa maladie.

*Critère d'identification* : Ce qui est paraphrasable par : « *J'aimerais que tu me dises si [X]* ».

Exemple 9 : « *As-tu déjà fait une radio pour voir ce que ça donne?* » (ado25. Sticky).

Exemple 10 : « *Quelle est ton évaluation des douleurs avant comparativement à maintenant?* » (adu25. Cédille).

Exemple 11 : « *Est-il prévu que tes enfants viennent te voir à Lyon?* » (adu13. Angèle).

### 5.2.3 *Démonter de l'intérêt*

*Définition* : Activité langagière qui consiste à prendre part à ce qui concerne le requérant de soutien, en lui portant une attention favorable.

*Critère d'identification* : Ce qui est paraphrasable par : « *Je suis de tout cœur avec toi dans [X]* ».

Exemple 12 : « *Si tu as besoin de me parler de tout (et de rien) je suis toujours là* » (ado3. Florianne).

Exemple 13 : « *J'ai suivi ton histoire même si je n'ai pas posté* » (ado4. Éowyn18).

Exemple 14 : « *À très bientôt de te lire* » (adu8. Zizou).

#### 5.2.4 Donner son opinion

*Définition* : Activité langagière qui consiste pour un aidant à transmettre son point de vue à un requérant de soutien.

*Critère d'identification* : Ce qui est paraphrasable par : « *Mon opinion est que [X] est [terme évaluatif]* ».

Exemple 15 : « *Ton histoire est exactement la même que moi* » (ado7. Charline de Nancy).

Exemple 16 : « *Il y a de très bons chirurgiens sur Marseille* » (adu1. Marina).

Exemple 17 : « *Je suis certaine que tu vas y trouver des histoires similaires à la tienne [...]* » (adu27. Maman).


#### 5.2.5 Exprimer son affection

*Définition* : Activité langagière par laquelle un aidant démontre un attachement émotionnel ou sentimental d'amitié ou de tendresse envers un requérant de soutien.

*Critère d'identification* : Ce qui est paraphrasable par : « *Je t'aime beaucoup ...* ».

Exemple 18 : « *Un gros bisou pour toi, Julie* » (ado4. Éowyn).

Exemple 19 : « *Ida, je penserai fort à toi* » (adu46. Daliflore).

Exemple 20 : «  » (ado8. Tit'Ève).



### 5.2.6 Formuler un souhait

*Définition* : Activité langagière par laquelle un aidant adresse des vœux positifs à un requérant de soutien pour son bien-être en général.

*Critère d'identification* : Ce qui est paraphrasable par : « *Je te souhaite [X]* ».

Exemple 21 : « *Je te souhaite beaucoup de courage* » (ado2. Coowgirl).

Exemple 22 : « *Et bienvenue Oda parmi nous* » (adu2. Pechounette).

Exemple 23 : «  » (adu39. Célénia).

### 5.2.7 Informer

*Définition* : Activité langagière par laquelle un aidant donne de l'information à un requérant pour le mettre au courant de quelque chose.

*Critère d'identification* : Ce qui est paraphrasable par : « *Je t'informe que [X]* ».

Exemple 24 : « *Il va te poser des questions pour ta future opération* » (ado2. Coowgirl).

Exemple 25 : « *Il y en a des modèles plus petits que d'autres* » (ado36. Pink Panther).

Exemple 26 : « *Je sais qu'à chaque radio les chirurgiens contrôlent et s'assurent que tout soit en place y compris les vis* » (adu42. Hirondelle248).

### 5.2.8 Partager son expérience

*Définition* : Activité langagière par laquelle un aidant communique son expérience dans le contexte à un requérant de soutien.

*Critère d'identification* : Ce qui est paraphrasable par : « *J'ai [X] à te dire sur moi* ».

Exemple 27 : « *J'ai un corset* » (ado1. Roxy).

Exemple 28 : « *Il y a un an, j'ai fait une radiographie [...]* » (ado40. Nanais66).

Exemple 29 : « *Tout comme moi ton dos a évolué vers une dislocation* » (adu7. Élise).

Ces actes de langage représentent les diverses stratégies déployées par les aidantes pour soutenir autrui. Leurs messages de soutien feront l'objet d'une analyse comparative intergénérationnelle au regard de leur composition (texte écrit et représentations graphiques ou typographiques), et de l'acte de langage introductif et conclusif accomplis dans ces mêmes messages.

### 5.3 *Le style des messages de soutien*

Deux éléments entrent en jeu dans l'étude du style des messages de soutien, soit les binettes et les figures de mots.

#### 5.3.1 *Les binettes et leurs fonctions*

Les binettes seront traitées sous deux dimensions, soit leurs formes et leurs fonctions. Dans un premier temps, les binettes ont fait l'objet d'une identification visuelle et ont été classées dans une des huit catégories d'acte de langage, et ce, selon le contenu du message. Un calcul manuel a mis au jour la distribution des binettes ainsi que leurs diverses formes, dans le but de voir si l'originalité et la créativité des adolescentes transparaissent dans leurs messages de soutien. Dans un deuxième temps, les binettes ont été distribuées selon les fonctions qu'elles desservent, soit comme acte en soi, en complémentarité avec le linguistique ou redondance.

Il est à noter que sur le plan fonctionnel, seuls quelques actes répertoriés peuvent être accomplis au moyen d'une binette seule et ainsi être des actes en soi : « *Démontrer de l'intérêt* », « *Exprimer de l'affection* » et « *Formuler un souhait* ». En effet, on voit

mal comment on pourrait, au moyen de binettes seules, demander une information ou témoigner de sa propre expérience.

### 5.3.2 *Les figures de mots*

Comme les études sur l'expression linguistique des adolescents témoignent de leur créativité et originalité (Goudaillier, 2007; Kara, 2009; Marcoccia, 2010), j'ai considéré qu'il serait pertinent de me pencher sur l'étude des figures de mots. J'ai choisi les trois procédés linguistiques présents dans mon corpus, soit la comparaison, la métaphore et la métonymie

Les indicateurs étant établis, je montrerai dans le prochain chapitre comment ils permettent de rendre compte de la manière dont les aidantes des deux générations se comportent devant la demande de soutien des requérantes.

## CHAPITRE VI

### RÉSULTATS

Dans ce chapitre, je traiterai des résultats de l'analyse des messages de mon corpus en deux dimensions, la première réservée à la composition des messages de soutien des deux générations d'aidantes, et la seconde au style de ces messages. Les résultats feront l'objet d'une discussion au prochain chapitre.

Pour le bénéfice du lecteur, je rappelle ma question de recherche : Quelles sont les similitudes et les différences observées dans les interactions de deux générations de pairs aidantes en ce qui a trait à leurs stratégies discursives de soutien?

#### *6.1 La composition des messages de soutien*

Cette section sera consacrée aux résultats de l'analyse du discours de soutien des deux générations d'aidantes à divers égards en ce qui a trait à la composition des messages de soutien, et comportera quatre sous-sections : 1.— La longueur moyenne du discours de soutien dans les messages, 2.— Le nombre d'aidantes recourant à chaque acte de langage, 3.— La distribution des actes dans le corpus, 4.— Les actes de langage introductifs et conclusifs dans les messages. Je rappelle que mon échantillon est composé de messages de soutien de 50 aidantes adolescentes différentes et du même nombre d'adultes différentes.

### 6.1.1 La longueur moyenne du discours de soutien dans les messages

La longueur moyenne du discours de soutien dans les messages est le premier élément que je soulève aux fins de comparaison.

Les messages des adultes comportent davantage de mots et de binettes ( $n=4559$ ) que ceux des adolescentes ( $n=3803$ ). Le nombre moyen de mots et de binettes par message est de 91,2 chez les adultes et de 76,1 chez les adolescentes. Ces résultats sont inférieurs à ceux révélés dans l'étude de McCormack et Coulson (2009), alors que le nombre moyen de mots par message était de 180.

Le message le plus court des adultes contient un mot et quatre binettes « *Courage* 🍎 🥰 😊 😊 🤔 🤔 » (adu21. Marietout), et celui des adolescentes deux mots et quatre binettes : « *Courage Lulu* 🥰 🥰 🥰 🥰 » (ado12. Gabrielle). Le message le plus long des adolescentes (ado40. Nanais66) comprend 284 mots et aucune binette, celui des adultes (adu7. Élise), 220 mots, également sans binette.

Une première distinction prend forme dans le discours intergénérationnel : les adultes utilisent en moyenne davantage de mots que les adolescentes dans leurs messages de soutien.

### 6.1.2 Le nombre d'aidantes recourant à chaque acte

Le second aspect sur lequel j'ai porté mon attention pour répondre à ma question de recherche est le recours aux huit types d'actes dans le discours de soutien des

aidantes : 1.— Conseiller, 2.— Demander de l'information, 3.— Démontrer de l'intérêt, 4.— Donner son opinion, 5.— Exprimer de l'affection, 6.— Formuler un souhait, 7.— Informer, 8.— Partager son expérience. Je voulais en premier lieu connaître le nombre d'aidantes qui ont utilisé chaque acte au moins une fois dans leur message, ainsi que la distribution des actes (fréquence) dans le corpus.

La Figure 2 présente la répartition du recours aux types d'actes suivant la génération des aidantes.

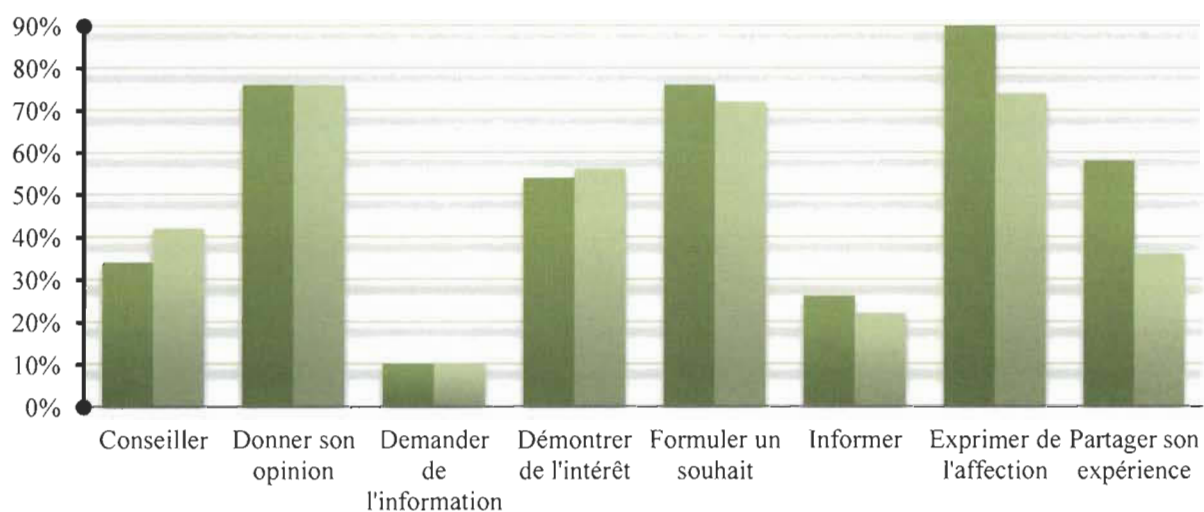



Figure 2. Nombre d'aidantes recourant à chaque acte (en %).

Le découpage des messages en unités de contenu sémantique montre qu'une très grande majorité d'adolescentes, soit 90,0 %, ont exprimé de l'affection dans leurs messages : « Bisou » (47. SAM-56^^); « gros bizzzzzzzz » (41. Iska); « =)) » (34. Johanna), alors que le recours à cet acte par les adultes se situait à 74,0 %.

Un grand nombre d'adultes (76,0 %), et la même proportion d'adolescentes ont donné leur opinion : « Pas facile de savoir quoi faire dans ces cas-là » (ado35. Princesse Audrey); « Voilà un site sympa » (adu30. Tartine); « 25° ce n'est pas beaucoup » (ado36. Pink Panther).

Les adolescentes ont également été 76,0 % à formuler un souhait : « Bonne chance pour tes examens de demain » (14. Aurélie); « Je t'envoie beaucoup de courage pour cette opération » (33. Anaiis07); «  » (20. Lucy22). Cet acte de langage vient en troisième place chez les adultes, alors que 72,0 % de celles-ci l'ont adopté.

Les adolescentes ont partagé leur expérience dans l'ordre de 58,0 % : « moi-même je vais me faire opéré du dos bientôt le 4 mai » (2. Coowgirl); « Pour moi c'est un peu un remède, une solution » (30. Camille>3), alors que 39,0 % des adultes ont eu recours à cet acte au moins une fois.

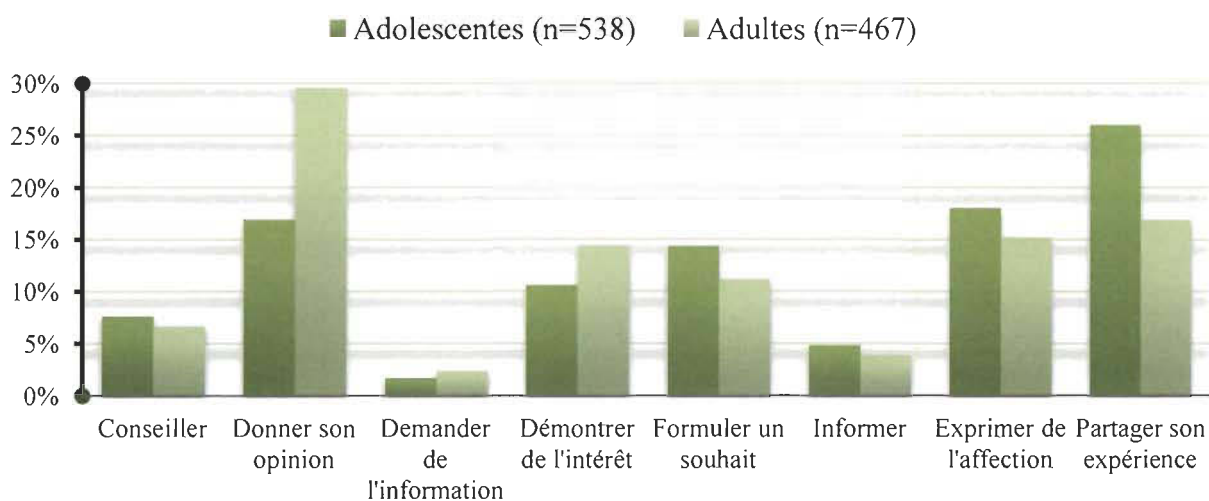
Force est de constater que l'écart est mince dans les résultats intergénérationnels en ce qui concerne le nombre d'aidantes recourant à chaque acte. Seules les données au regard des actes « *Exprimer de l'affection* » et « *Partager son expérience* » révèlent des différences intergénérationnelles, toutefois pas significatives. Voyons maintenant comment se distribuent les actes dans le corpus.

### 6.1.3 La distribution des actes dans le corpus

La distribution des actes de langage dans le corpus est le troisième aspect qui a retenu mon attention pour analyse. Pour en faire la compilation, j'ai calculé le volume

des unités de contenu sémantique — mots et binettes — dans les messages des deux générations d'aidantes. On note que le corpus des adolescentes contient 538 unités, comparativement à celui des adultes qui en compte 467.

On remarque à la Figure 3 que les adolescentes privilégient le partage d'expérience, en y consacrant 25,7 % de leurs unités de contenus sémantique : « Moi on m'a dit de me faire opérer car ma scoliose évolue trop vite!!!! » (28. Boubouchette); « Le corset que je porte est assez discret sous mes vêtements » (43. Mimidu72); « J'ai un corset, je n'ai pas vécu d'opération » (1. Roxy). Les adultes utilisent seulement 15,7 % de leurs propositions à partager leur expérience.



*n* = nombre d'unités de contenu sémantique suivant la génération des aidantes.

Figure 3. Distribution dans actes dans le corpus (en %).

Les adultes ont plutôt tendance à donner leur opinion aux requérantes de soutien dans l'ordre de 30,0 % de leurs propositions : « Après tu feras la part des choses selon les conclusions de chacun » (7. Élise); « Je suis sûre que tu vas trouver des solutions



[...] » (6. Lena); « Je crois qu'il est très difficile pour les autres de nous comprendre [...] » (38. Pyrène). Les adolescentes, par ailleurs, y font appel dans une proportion de 18,7 %. Ces résultats ne sont pas en lien avec ceux de Morrow (2006), alors que 74,0 % des messages de son corpus consistaient en des conseils.

Les trois actes de langage les plus fréquemment utilisés par les deux générations d'aidantes sont les mêmes, soit « *Donner son opinion* », « *Exprimer de l'affection* » et « *Partager son expérience* ». Un écart est par contre constaté dans les résultats quantitatifs du recours à ces actes. Les résultats au regard du recours aux actes les moins fréquents dans le corpus ne révèlent aucune différence significative dans le discours de soutien de ces aidantes, qui conseillent, demandent de l'information et informent dans des proportions similaires.

Passons maintenant au quatrième et dernier aspect qui a retenu mon attention dans la dimension « composition des messages ».

#### 6.1.4 Les actes de langage introductifs et conclusifs

Dans cette partie, je présenterai d'abord les résultats en ce qui a trait aux actes de soutien qui ouvrent les messages, pour ensuite enchaîner avec ceux qui les ferment<sup>38</sup>.

---

<sup>38</sup> Il est à noter que les actes introductifs sont essentiellement composés de mots, tandis que les actes conclusifs sont majoritairement exprimés par des binettes, et ce, chez les deux générations d'aidantes.

#### 6.1.4.1 Les actes de langage introductifs

La Figure 4 indique que les adolescentes ont eu recours à sept des huit stratégies dans leur acte introductif (aucune n'a donné de l'information), tandis que les adultes ont fait appel aux huit.

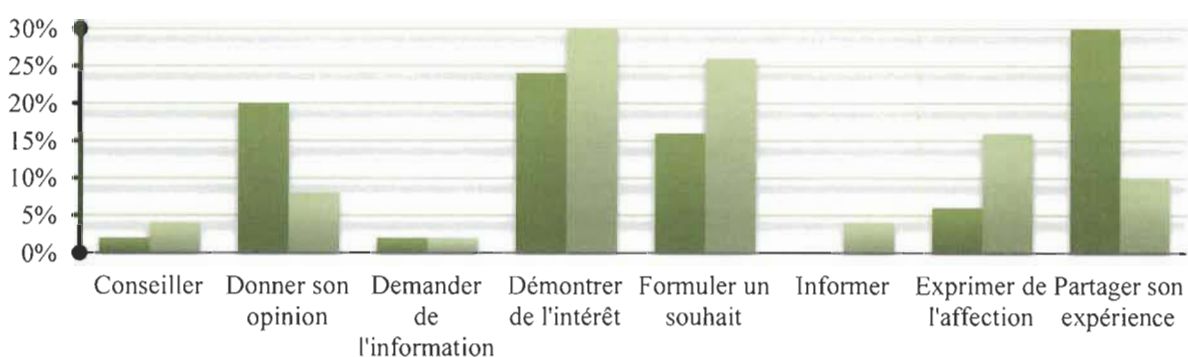


Figure 4. Actes de langage introductifs (en %).

D'entrée de jeu, 30,0 % des adolescentes ont partagé leur expérience avec les requérantes de soutien : « Moi actuellement je porte un corset CTM que je supporte très bien » (28. Boubouchette); « Je mes suis faite opérée le 5 octobre et j'ai ratée 1 mois et demie de cours » (17. Sarah51); « Je me suis fait opérée le 8 novembre dernier d'une scoliose de 60°! » (5. Coralie). Seulement 10,0 % des adultes ont adopté cette stratégie, ce qui représente le plus grand écart intergénérationnel dans les résultats.

Les femmes ont été 30,0 % à commencer leurs messages en démontrant de l'intérêt : « Je comprends que tu t'inquiète vu ta situation » (6. Lena); « Aujourd'hui [...] »

on attend de tes nouvelles » (8. Zizou); « Ou es-tu Clochette? » (31. Kerfany), tandis que 24,0 % des adolescentes ont aussi choisi cette option.

Un certain nombre d'adultes (26,0 %) ont formulé un souhait comme acte initial : « Plein de courage pour toi clochette » (40. Crincrin); « Bienvenue parmi nous » (24. Coco30); « Je t'envoie un petit message de courage » (11. Pink253070), alors que seulement 16,0 % des adolescentes ont privilégié cette pratique.

Vingt pourcent (20,0 %) des plus jeunes scriptrices ont débuté leur message de soutien en donnant leur opinion : « Ton histoire est exactement la même que moi » (7. Charline); « On se connaît déjà un petit peu » (23. Rose); « uah les 2 propositions ne sont pas faciles » (32. St3yll), pendant que seulement 8,0 % des adultes ont choisi cette stratégie.

Les adultes ont été 16,0 % à exprimer de l'affection en début de message : « Je pense très fort à toi » (14. Rosy); « Je passe ici pour te faire de gros bisous » (32. Evelyne); « une grande pensée pour toi » (35. Mary), comparativement à 6,0 % des plus jeunes.

Il est à noter que les aidantes des deux générations donnent très peu de conseils et demandent rarement de l'information. Il s'agit en effet de la seule similitude relevée dans l'usage des actes introductifs, malgré que certains écarts quantitatifs ne soient pas significatifs dans le cas des différences dans les résultats aux actes « *Démontrer de l'intérêt* », « *Donner son opinion* », « *Exprimer de affection* », « *Formuler un souhait* » et « *Partager son expérience* ».

En résumé, le premier choix des adultes est de démontrer de l'intérêt, alors que celui des plus jeunes est de partager leur expérience.

#### 6.1.4.2 Les actes de langage conclusifs

La Figure 5 présente la répartition des actes de langage conclusifs dans les messages de soutien des aidantes. Les adolescentes ont été 70,0 % à avoir recours à la stratégie « *Exprimer de l'affection* » en fin de message : « Sur ce gros bisous! » (2. Coowgirl); « Je penserai à toi » (6. Nefenti); « gros bisous » (34. Johanna), tandis que les adultes ont été 68,0 % à le faire.

Les plus jeunes ont formulé un souhait à 12,0 % : « J'espère que ça continuera » (39. Charly57); « Bienvenue sur le site » (49. OoputtykawaiiOo); « 🍀 » (4. Éowyn18), pendant que 10,0 % des adultes l'ont fait.

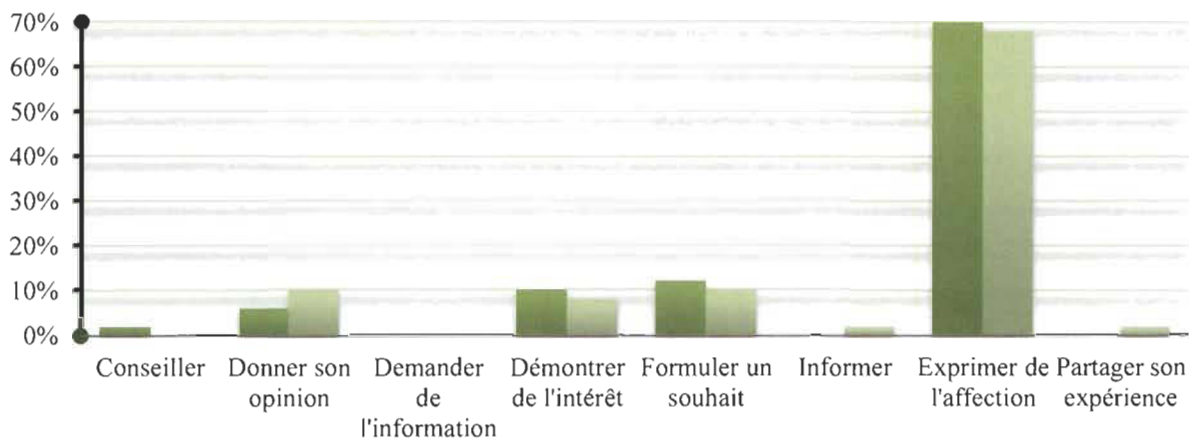


Figure 5. Actes de langage conclusifs (en %).

Les adultes ont été 10,0 % à donner leur opinion : « L'opération ne peut que bien se passer » (16. Broses); « fous rires garantis » (19. Musearlésienne); « Encore une qui va mettre Ko la scoliose » (20. Manon), tandis qu'un peu moins de jeunes ont adopté cette stratégie (6,0 %). Aucune des aidantes n'a demandé de l'information en clôture de message. Les adolescentes ont été 10,0 % à démontrer de l'intérêt : « Tiens nous au courant » (Pink Panther); « Je suis heureuse pour toi » (Lotte), et les adultes, 8,0 %.

Les résultats aux actes de langage conclusifs ne permettent pas de faire une distinction intergénérationnelle, car leur recours est très similaire d'une génération à l'autre. De plus, les adolescentes et les adultes ont toutes deux prioritairement exprimé leur affection en fin de message.

En résumé, les résultats de l'analyse au regard de la composition des messages démontrent que le discours des deux générations d'aidantes se distingue quant à la longueur moyenne du discours de soutien, au nombre d'aidantes recourant à certains actes, à la distribution de certains actes dans le corpus et, finalement, à l'acte de langage accompli par les aidantes des deux générations, et non dans les résultats quantitatifs qui ne sont pas vraiment significatifs pour parler d'une réelle distinction intergénérationnelle dans le discours de soutien.

Le tableau 2 résume les principaux résultats au regard de la composition des messages de soutien en ce qui a trait aux trois actes de langage les plus fréquemment utilisés par les aidantes des deux générations. Les plus jeunes scriptrices sont en plus

grand nombre à recourir à l'acte « *Exprimer de l'affection* », tandis qu'un nombre similaire d'adultes a recours aux trois actes dans une mesure similaire.

Tableau 2

Résumé des principaux résultats au regard des actes de langage les plus fréquents dans la composition des messages de soutien (en %)

ACTE	NOMBRE D'AIDANTES RECOURANT À CHAQUE ACTE		DISTRIBUTION DES ACTES DANS LE CORPUS		ACTES INTRODUCTIFS		ACTES CONCLUSIFS	
	ADOS	ADUS	ADOS	ADUS	ADOS	ADUS	ADOS	ADUS
Démontrer de l'intérêt	-	-	-	-	24,00	30,00	-	-
Donner son opinion	76,00	76,00	18,67	29,98			-	-
Exprimer de l'affection	90,00	74,00	18,30	17,13	-	-	70,00	68,00
Formuler un souhait	76,00	72,00	-	-	16,00	26,00	12,00	10,00
Partager son expérience	-	-	25,69	15,63	30,00	10,00	-	-

Lorsque le calcul est fait suivant la distribution des actes dans le corpus (la fréquence), la première stratégie utilisée par les adolescentes n'est plus l'expression d'affection, mais bien le partage d'expérience. Chez les adultes, la première stratégie, demeure la même, soit « *Donner son opinion* », peu importe la méthode de calcul.

Il est à noter que, non seulement les adolescentes ont de prime abord fait appel au partage d'expérience suivant la distribution des actes dans le corpus, mais elles y ont également principalement eu recours dans leurs actes introductifs.

En ce qui a trait aux actes de langage introductifs, le partage d'expérience est en première place chez les adolescentes, tandis que chez les adultes cette stratégie vient en

quatrième position. Les adultes favorisent la démonstration d'intérêt envers les requérantes, alors que chez les adolescentes, cet acte vient en second lieu.

Les résultats quant aux actes de langage conclusifs démontrent que les deux générations d'aidantes ont recours à l'expression d'affection dans des proportions très similaires. Passons maintenant à l'exploration du style des messages.

## *6.2 Le style des messages de soutien*

Dans le contexte de mon étude, le style portera sur deux dimensions, soit les binettes et les figures de mots. Ces dimensions se décomposent en six aspects : 1.— Les binettes, 2.— Les fonctions des binettes, 3.— La distribution des binettes suivant leurs fonctions, 4.— Les binettes à fonction redondante suivant l'acte accompli, 5.— Le nombre d'aidantes recourant aux figures, 6.— Les thèmes dans les figures.

### *6.2.1 Le nombre d'aidantes recourant aux binettes*

Dans cette partie, je me penche sur le nombre d'aidantes qui ont recours aux binettes. Un total de 74,0 % des adolescentes et 76,0 % des adultes ont inséré des représentations graphiques ou typographiques dans leurs messages. Les aidantes des deux générations ont utilisé une ou plusieurs binettes sous diverses formes, et ce, dans une proportion assez similaire.

Voyons maintenant comment les aidantes utilisent les binettes, suivant leur forme et leur distribution dans le corpus.

### 6.2.2 *Les formes de binettes et leur distribution dans le corpus*

Le tableau 3 montre les différentes formes de binettes relevées dans les messages du corpus, et indique également leur distribution suivant la génération des aidantes. Les adolescentes ont utilisé 33 formes de binettes, alors que les adultes, seulement 15.

Le calcul du nombre moyen de binettes par message suivant la génération des aidantes a mis en lumière une première distinction au regard de l'utilisation des binettes. Les adolescentes ont eu recours à 109 binettes, tandis que les adultes, 77. Le nombre moyen de binettes par message est de 2,2 chez les plus jeunes scriptrices, alors qu'il est de 1,5 chez les adultes. Il appert donc que les adolescentes ont fait appel aux binettes dans une proportion plus grande que les adultes, pour un ratio de 3 pour 2.









































La binette la plus fréquemment utilisée par les adultes (26,0 % du nombre total de binettes) est celle-ci , qui vient par contre au second rang d'utilisation chez les adolescentes (11,0 %). Ces dernières ont préféré formuler leurs souhaits en premier lieu avec la binette  qui obtient un résultat d'utilisation de 16,5 % du nombre total de binettes, alors que les adultes y ont eu recours moins souvent (2,6 %).



Tableau 3  
Formes des binettes et distribution dans le corpus (en %).  
*n*=nombre de binettes suivant la génération des aidantes

	ADOLESCENTES ( <i>n</i> =109)	ADULTES ( <i>n</i> =77)
	-	1,30
	1,83	7,79
	2,75	3,90
	5,50	5,20
	0,92	-
	-	1,30
	1,83	-
	-	1,30
	4,59	6,49
	0,92	-
	0,92	-
	1,83	-
	16,51	2,60
	2,75	5,20
	1,83	-
	11,00	25,97
	6,42	14,29
	9,17	20,78
	1,83	-
	0,92	-
	0,92	-
	0,92	-
	1,83	-
	-	1,30
	0,92	-
	0,92	-
	-	1,30
	4,58	-
	0,92	-
	0,92	-
	0,92	-
	2,75	-
	0,92	-
	1,83	-
	0,92	-
	5,50	1,30
	2,75	-
	0,92	-

Non seulement les adolescentes utilisent davantage de binettes que les adultes, mais il en est de même pour les formes qu'elles adoptent. Une différence majeure réside dans la très grande utilisation de binettes typographiques chez les plus jeunes scriptrices, alors que très peu de femmes y ont eu recours.

### 6.2.3 *La distribution des binettes suivant leurs fonctions*

Cette partie est consacrée à la présentation des résultats au regard de la distribution des binettes du corpus suivant leurs fonctions : acte en soi, complémentarité avec le linguistique, redondante.

Le Tableau 4 illustre que les adultes utilisent plus de binettes à fonction d'acte en soi (61,0 %) que les adolescentes (45,0 %). Par contre, les plus jeunes scriptrices utilisent un nombre plus élevé de binettes à fonction redondante (41,3 %) que les adultes (30,0 %). Le résultat au regard de l'utilisation de binettes à fonction de complémentarité avec le linguistique est légèrement plus élevé chez les adolescentes (13,8 %) que chez les adultes (9,1 %).

Tableau 4

Distribution des binettes du corpus suivant leurs fonctions (en %)

Fonctions	Aidantes adolescentes ( <i>n</i> =109)	Aidantes adultes ( <i>n</i> =77)
Acte en soi	44,95	61,04
Complémentarité avec le linguistique	13,76	9,09
Redondante	41,28	29,87

*n* = nombre total de binettes utilisées suivant la génération d'aidantes.

Passons maintenant à la ventilation de ces résultats par fonction suivant les actes de langage accomplis en débutant avec la distribution de binettes à fonction d'acte en soi.

### 6.2.3.1 Les binettes à fonction d'acte en soi








Je rappelle que seuls les actes de langage « *Démontrer de l'intérêt* », « *Exprimer de l'affection* » et « *Formuler un souhait* » peuvent être accomplis à l'aide de binettes à fonction d'acte en soi. Le Tableau 5 indique que les adolescentes ont utilisé 77,6 % des binettes de cette fonction pour formuler un souhait : «  » (7. Charline; 14. Aurélie; 46. Maïe), tandis que les adultes n'y ont eu recours qu'à 6,4 %. Les adultes préfèrent exprimer de l'affection (70,2 %) : «  » (4. Chris; 5. Framboise; 22. Latina); «  » (2. Pechounette; 25. Cédille); «  » (10. Sylvie06; 26. Kikilarebelle; 16. Broses), alors que seulement 10,2 % des binettes à fonction d'acte en soi produits par les adolescentes se retrouvent dans la production de cet acte de langage. Les adultes ont consacré 23,4 % de leurs binettes de cette fonction pour démontrer de l'intérêt «  » (31. Kerfany); «  » (30. Tartine; 35. Mary); «  » (36. Soizic; 17. Fanette), alors que les adolescentes y ont eu recours sur une proportion de 12,2 %.

Tableau 5

Binettes à fonction d'acte en soi suivant l'acte de langage accompli (en %)

Acte en soi	Aidantes adolescente (n=49)	Aidantes adultes (n=47)
Démontrer de l'intérêt	12,24	23,41
Exprimer de l'affection	10,20	70,21
Formuler un souhait	77,55	6,38
<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

*n* = nombre total de binettes à fonction d'acte en soi.

En résumé, alors que les adultes favorisent l'expression d'affection à l'aide de binettes de cette fonction, les adolescentes préfèrent les utiliser pour formuler des

souhais. La différence intergénérationnelle est assez marquée quant aux résultats du recours aux trois actes de langage produits à la suite de l'utilisation des binettes de cette fonction.

### 6.2.3.2 Les binettes à fonction de complémentarité avec le linguistique







Les binettes à fonction de complémentarité avec le linguistique ont été relevées dans mon corpus au sein des actes de langage « *Démontrer de l'intérêt* », « *Exprimer de l'affection* », « *Formuler un souhait* » et « *Partager son expérience* ». Le tableau 6 fait ressortir que les adolescentes utilisent majoritairement des binettes de cette fonction pour démontrer de l'intérêt (53,3 %) : « Je t'envoie plein de  et aussi plein de  » (18. Sophie77), « et encore  » (22. Amel), pendant que les adultes y ont eu moins recours (14,3 %). Les adultes préfèrent exprimer de l'affection avec les binettes de cette fonction (57,1 %) : « et de gros, gros  » (47. Thiphon73); « Je t'envoie de gros  » (35. Mary), mais les adolescentes font que très peu appel à cette stratégie pour produire cet acte (6,7 %). Elles aiment partager leur expérience (33,3 %) en complétant leurs énoncés par des binettes : « Je peux  très bien » (28. Boubouchette).

Tableau 6

Binettes à fonction de complémentarité avec le linguistique  
suivant l'acte de langage accompli (en %)

Complémentarité	Aidantes adolescentes (n=15)	Aidantes adultes (n=7)
Démontrer de l'intérêt	53,33	14,30
Exprimer de l'affection	6,67	57,10
Formuler un souhait	6,67	14,30
Partager son expérience	33,33	14,30

n= nombre total de binettes à fonction de complémentarité avec le linguistique.

En résumé, les adolescentes ont fait appel aux binettes de cette fonction deux fois plus que les adultes. Le recours aux binettes de cette fonction se distingue grandement chez les deux générations d'aidantes pour trois de quatre actes accomplis. Bien que le recours à ces binettes soit timide chez les adultes, elles en ont utilisé plus de la moitié pour exprimer de l'affection. Les jeunes y ont eu davantage recours pour démontrer de l'intérêt et pour partager leur expérience.

La section suivante rapporte les résultats des binettes à fonction redondante.

#### 6.2.3.3 Les binettes à fonction redondante

Comme il a déjà été mentionné, le rôle de la binette à fonction redondante est d'intensifier un acte déjà accompli par un ou des mot(s) ou, encore, par une autre binette. Je distribuerai d'abord les binettes redondantes suivant ces deux catégories pour ensuite en présenter le classement par acte de langage, ce qui me permettra de vérifier la manière dont les aidantes utilisent les binettes de cette fonction.









Le Tableau 7 indique que les adolescentes emploient un plus grand nombre de binettes à fonction redondante ( $n=45$ ), que les adultes ( $n=23$ ), soit le double.

Tableau 7

Binettes à fonction redondante suivant la catégorie (en %)

Redondance	Aidantes adolescentes ( $n=45$ )	Aidantes adultes $n$ ( $n=23$ )
Binettes redondantes avec le linguistique	46,67	21,74
Binettes redondantes avec une autre binette	53,33	78,26

$n$  = nombre total de binettes à fonction redondante suivant la génération des aidantes.

On apprend également que les deux générations d'aidantes n'utilisent pas les binettes de cette fonction de la même manière. Les femmes les utilisent avec d'autres binettes «    » (21. Marietout); «    » (26. Kikilarebelle), et ce, à un plus haut degré (78,3 %) que les adolescentes (53,3 %). Les plus jeunes scriptrices tendent à utiliser les binettes de cette fonction pour intensifier l'acte déjà produit à l'aide de mots (46,7 %) : « Bon courage  » (20. Lucy22; 23. Rose), « Je suis très heureuse que tu sois passée de 86° à 20°!  » (4. Éowyn18), et ce, davantage que ne le font les adultes (21,7 %).

La section suivante rapporte les résultats au regard de l'utilisation des binettes à fonction redondante

#### 6.2.4 *Les binettes à fonction redondante suivant l'acte de langage accompli*

Les binettes à fonction redondante peuvent donc servir à intensifier un acte déjà accompli à l'aide de mots ou d'une autre binette. J'ai subdivisé les binettes de cette fonction en deux catégories pour distinguer les résultats au recours des binettes à fonction redondante avec le linguistique, de celles à fonction redondante avec une autre binette. Aussi, j'ai voulu voir comment les binettes de cette fonction et de ces catégories étaient distribuées dans les actes de langage.

##### 6.2.4.1 *Les binettes à fonction redondante avec le linguistique*

De prime abord, il importe de remarquer que les adolescentes utilisent davantage de binettes à fonction redondante avec le linguistique ( $n=21$ ) que les adultes ( $n=6$ ). Il est aussi important de noter que la distribution des binettes de cette fonction se distingue

chez les deux générations d'aidantes dans les trois actes accomplis, « *Démonter de l'intérêt* », « *Exprimer de l'affection* » et « *Formuler un souhait* », bien que les différences ne soient pas très marquées (voir Tableau 8).

Tableau 8

Binettes à fonction redondante avec le linguistique  
suivant l'acte de langage accompli (en %)

Redondante avec le linguistique	Aidantes adolescentes (n=21)	Aidantes adultes (n=6)
Démonter de l'intérêt	4,76	33,33
Exprimer de l'affection	57,14	50,00
Formuler un souhait	38,10	16,67

n= nombre total de binettes suivant la fonction et la catégorie.

Les adolescentes ont fait appel aux binettes de cette fonction pour exprimer de l'affection (57,1 %) : « un gros bisous pour toi, julie! 🍎 » (4. Éowyn18); « bisou 😊😊 » (47. SAM-56^^), alors que les adultes suivent de près (50,0 %). Les adolescentes formulent des souhaits à 38,1 %, « je te souhaite bonne chance 🍀 » (46. Maïie); « Bon courage 🍀 » (23. Rose), alors que les adultes le font à 16,7 %. Les adultes démontrent leur intérêt avec des binettes de cette fonction (33,3 %) : « ici, tu auras tout le soutien et la compréhension 😊 » (29. Odakotah); « Je vois que toutes nos amies t'encouragent et te félicitent pour ta décision. Eh bien moi aussi 🙌 » (31. Kerfany), et ce, plus souvent que ne le font les plus jeunes scriptrices (4,8 %).

Bien que le recours à l'acte « *Démontrer de l'intérêt* » soit plus élevé chez les adultes que chez les adolescentes, le recours est trop infime pour en faire une généralisation.

En résumé, une distinction intergénérationnelle peut être remarquée au regard du nombre total de binettes à fonction redondante avec le linguistique et du recours aux actes. Les adolescentes utilisent davantage de binettes de cette fonction que les adultes. Les résultats sont par contre similaires, alors que les aidantes des deux générations utilisent à peu près la moitié des binettes de leurs binettes pour exprimer de l'affection. Une différence réside également dans le recours à l'acte. Les adolescentes formulent davantage de souhaits que les adultes, soit deux fois plus que ces dernières.

Passons maintenant aux binettes à fonction redondante avec une autre binette suivant l'acte de langage accompli pour voir si un schéma comparatif se dessine.

#### 6.2.4.2 Les binettes à fonction redondante avec une autre binette

Cette partie illustre les résultats quant au recours des binettes à fonction redondante avec une autre binette suivant l'acte de langage accompli. Le Tableau 9 indique que les adolescentes en utilisent davantage ( $n=24$ ) que les adultes ( $n=17$ ).

Tableau 9

Binettes à fonction redondante avec une autre binette  
suivant l'acte de langage accompli (en %)

Redondante avec une autre binette	Aidantes adolescentes ( $n=24$ )	Aidantes adultes ( $n=17$ )
Démontrer de l'intérêt	12,50	11,76
Exprimer de l'affection	58,33	82,36
Formuler un souhait	25,00	5,88
Partager son expérience	4,17	-

$n$ = nombre total de binettes suivant la fonction et la catégorie.

Les deux générations d'aidantes emploient énormément les binettes de cette fonction pour exprimer de l'affection. Le recours est par contre beaucoup plus élevé



chez les adultes, alors que 82,4 % du nombre total de binettes de cette catégorie est consacré à cet acte, comparativement à 58,3 % chez les adolescentes. Les adolescentes formulent davantage leurs souhaits (25,0 %) à l'aide de ce moyen que les adultes (5,9 %).

On peut conclure qu'une différence est remarquée dans le recours aux binettes de cette fonction pour l'accomplissement de deux des quatre actes de langage. En bref, ce qui distingue les résultats est le recours aux binettes de cette fonction pour exprimer de l'affection chez les adultes et pour formuler un souhait chez les adolescentes.

En conclusion, les adolescentes favorisent l'utilisation de binettes à fonction d'acte en soi, malgré que le recours soit plus élevé chez les adultes. Les jeunes emploient davantage les binettes à fonction de complémentarité avec le linguistique que les adultes, mais la différence quantitative dans les résultats ne permet pas de faire une nette distinction. Les plus jeunes intensifient davantage leurs actes avec des binettes à fonction redondante, que ne le font les adultes. Par contre, les adolescentes utilisent un peu plus les binettes redondantes avec une autre binette, que les binettes redondantes avec le linguistique, alors que les femmes consacrent une grande partie de leurs binettes à fonction de binette redondante avec une autre binette.

#### 6.2.5 *Les figures de mots*

Je présenterai les données en ce qui concerne le recours aux figures de mots : comparaisons, métaphores, métonymies, et ce, sur trois plans. Je ferai état du

nombre d'aidantes qui ont recours à ces figures, et ensuite je rapporterai la distribution des figures dans mon corpus. Je traiterai des thèmes qui y sont abordés en dernier lieu.

#### *6.2.5.1 Le nombre d'aidantes recourant aux figures de mots*

Un nombre presque similaire d'aidantes des deux générations ont eu recours à des figures de mots dans leur discours de soutien en utilisant tantôt des comparaisons, tantôt des métaphores, tantôt des métonymies. En effet, 40,0 % des adultes et 36,0 % des adolescentes en ont utilisé dans leur discours. Voyons maintenant la distribution de ces figures et leur usage par catégorie suivant la génération des aidantes.

#### *6.2.5.2 Les figures de mots et leur distribution dans le corpus*

Les aidantes des deux générations ont utilisé un nombre presque similaire de figures, ( $n=31$ ) chez les adolescentes et ( $n=33$ ) chez les adultes. Le Tableau 10 indique que les adolescentes ont un peu plus utilisé les métaphores (83,9 %) : « Quand à lieu ton opération ? » (1. Roxy), « J'ai suivi ton histoire » (4. Éowyn18), « C'était la galère » (28. Boubouchette), que les adultes (72,7 %).

Tableau 10

Distribution des figures de mots dans le corpus (en %)

Figures de mots	Aidantes adolescentes ( $n=31$ )	Aidantes adultes ( $n=33$ )
Comparaison	9,68	6,06
Métaphores	83,86	72,73
Métonymie	6,46	21,21

$n$  = nombre total de figures de mots suivant la génération des aidantes.

On constate également que les femmes ont eu recours à davantage de métonymies (21,2 %) : « J'espère te lire bientôt » (26. Kikilarebelle) que les plus jeunes

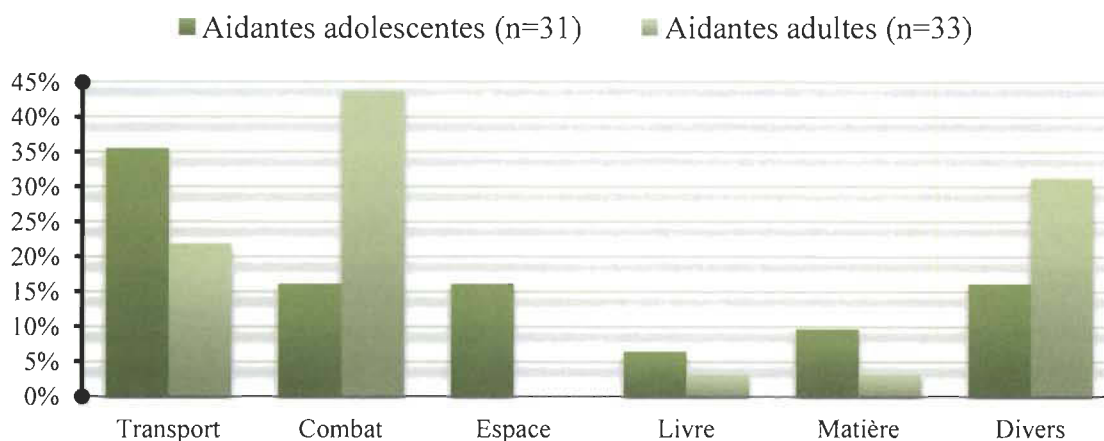
scriptrices (6,5 %), et que la comparaison a été un peu employée par les adolescentes (9,7 %) : « ça ira comme sur des roulettes » et « c'est comme une deuxième maison » (Nanais66), et un peu moins par les adultes (6,1 %).

En résumé, malgré que la différence dans les résultats ne soit pas significative, les adolescentes utilisent un peu plus de métaphores que les adultes, et les adultes ont recours à un peu plus de métonymies que les plus jeunes scriptrices. Voyons maintenant quels sont les thèmes associés à ces figures.

#### *6.2.5.3 Les thèmes dans les figures de mots*

Bien que la comparaison soit explicite et que la métaphore et la métonymie soient implicites, j'ai regroupé ces figures pour traiter des thèmes abordés. Ceux relevés à plus d'une occasion ont été identifiés par leur étiquette : 1.— Transport, 2.— Combat, 3.— Espace, 4.— Livre, 5.— Matière, 6.— Divers, et les autres ont été regroupés sous la catégorie « divers », notamment les thèmes appartenant aux registres : alimentation; argent; distance; domaine militaire; électricité; nature; tension; règne animal; sens; vêtements. On dénote donc six principaux thèmes dans les figures, thèmes qui m'ont été inspirés des ouvrages de Black (1962), Fontanier (1968), Forget (2000) et Henry (1971).

La Figure 6 démontre des résultats divergents assez importants en ce qui a trait aux registres adoptés par les aidantes des deux générations.



*n* = nombre total de figures de mots suivant la génération de l'aidante.

Figure 6. Thèmes dans les figures de mots (en %).

En fait, 43,8 % des figures des adultes font référence au combat : « Moi aussi mon dos m'avait laissé tranquille avant l'opération » (16. Broses), « bon courage pour le 2<sup>e</sup> round! » (22. Latina), « ... tu seras prête pour attaquer » (48. Marylène), alors que seulement 16,1 % des figures des plus jeunes correspondent à ce thème.

Pour leur part, les plus jeunes scriptrices ont davantage eu recours au registre du transport (35,5 %) : « J'ai suivi ton histoire [...] » (4. Éowyn18); « C'est la première fois que j'i vais ! » (3. Élize), que les adultes (21,9 %).

Pour résumer les résultats au regard du style des messages, bien que le nombre d'aidantes recourant aux binettes soit similaire, les adolescentes en utilisent une plus grande variété et un plus grand nombre que les adultes. Le tableau 11 résume les principaux résultats en ce qui a trait aux actes de langage utilisées suivant la fonction des binettes.

Tableau 11

Résumé des principaux résultats au regard des actes de langage  
suivant la fonction des binettes (en %)

ACTE	ACTE EN SOI		COMPLÉMENTARITÉ AVEC LE LINGUISTIQUE		REDONDANTE AVEC LE LINGUISTIQUE		REDONDANTE AVEC UNE AUTRE BINETTE	
	ADOS	ADUS	ADOS	ADUS	ADOS	ADUS	ADOS	ADUS
Démontrer de l'intérêt	12,24	23,41	53,33	14,30	4,76	33,33	ADOS	ADUS
Exprimer de l'affection	10,20	70,21	6,67	57,10	57,14	50,00	12,50	11,76
Formuler un souhait	77,55	6,38	6,67	14,30	38,10	16,67	58,33	82,36
Partager son expérience	-	23,41	33,33	14,30	-	-	25,00	5,88

Les adultes et les adolescentes privilégient l'usage de binettes à fonction d'acte en soi, bien que les plus jeunes y ont recours moins fréquemment.

Leur recours aux binettes par acte de langage varie selon la fonction de la binette utilisée. Alors que les adolescentes les utilisent pour formuler un souhait, démontrer de l'intérêt et exprimer de l'affection, les adultes ont toujours recours aux binettes pour exprimer de l'affection, et ce, peu importe la fonction.

Un nombre similaire d'aidantes des deux générations ont fait appel aux figures dans leur discours et ont utilisé les figures dans une proportion très similaire. Les deux générations d'aidantes ont davantage eu recours aux métaphores, bien que les plus jeunes y aient fait appel un peu plus souvent. Les adultes ont utilisé un peu plus de métonymies que les adolescentes. Les résultats au regard des comparaisons ne sont pas concluants pour parler de différences intergénérationnelles, mais bien de similitudes.

Dans leur usage de figures, les adultes abordaient davantage le registre relié au combat, alors que les plus jeunes ont fait recours à celui du transport.

Les tableaux 2 et 11 qui résument les résultats quant aux actes de langage utilisés dans la composition et le style des messages seront au cœur des discussions au chapitre suivant.

## CHAPITRE VII

### DISCUSSION

Mon objectif consistait à vérifier s'il existait des différences ou des similitudes dans les stratégies discursives de soutien de deux générations d'aidantes sur un forum de discussion dans Internet. J'avais émis l'hypothèse que les différences seraient assez marquées dans leur discours. Ma réflexion portait sur les facteurs reliés à l'expérience de vie et au degré de familiarité avec les technologies de l'information et de la communication. Je mettais de l'avant que ces facteurs influenceraient le discours d'adolescentes de 12 à 17 ans et de femmes de plus de 35 ans, et ce, au regard des stratégies adoptées dans leurs actes de langage. Mon analyse a porté sur la composition et le style des messages de soutien des aidantes pour soutenir leurs pairs.

Ce dernier chapitre sera divisé en trois sections. La première sera consacrée à l'interprétation des résultats identifiés au chapitre précédent, alors que la seconde portera sur des réflexions ouvrant la voie à de nouvelles recherches. La dernière partie traitera des limites de ma recherche.

#### *7.1 L'interprétation des résultats*

Je discuterai dans la présente section des différences et des similitudes au regard du discours de soutien des deux générations d'aidantes. Je subdiviserai cette partie en

deux sous-sections, suivant les deux dimensions à l'étude, soit la composition des messages de soutien et le style des messages. Je profiterai du moment pour réfléchir sur des recherches futures, ce qui pourrait aider à expliquer certains phénomènes.

De prime abord, il importe de mentionner que des écarts sont remarqués dans le nombre d'aidantes recourant à tel ou tel acte suivant la génération. Par contre, la différence dans les résultats intergénérationnels n'est souvent pas significative pour parler de différences marquées. Commençons par discuter des résultats au regard de la première dimension à l'étude, soit la composition des messages.

#### *7.1.1 La composition des messages de soutien*

Cinq éléments ont été analysés dans cette dimension : 1.— La longueur du discours de soutien, 2.— Les aidantes recourant à chaque acte, 3.— La distribution des actes dans le corpus, 4.— Les actes introductifs dans les messages, 5.— Les actes conclusifs dans les messages. Les indicateurs, en l'occurrence les huit actes de langage (1.— Conseiller, 2.— Demander de l'information, 3.— Démontrer de l'intérêt, 4.— Donner son opinion, 5.— Exprimer de l'affection, 6.— Formuler un souhait 7.— Informer, 8.— Partager son expérience), ont été utilisés pour l'analyse des éléments 2, 3, 4 et 5, tandis que la longueur du discours n'en tient pas compte.

##### *7.1.1.2 La longueur du discours de soutien*

L'étude de la longueur du discours de soutien démontre que les adultes utilisent plus de mots dans leurs messages que les adolescentes. Ce fait pourrait s'expliquer par la possibilité que les compétences linguistiques s'acquièrent avec l'âge. Voilà une première



différence dans le discours intergénérationnel. Par contre, le nombre moyen de mots dans les messages de mon corpus est de beaucoup inférieur à ceux du corpus de McCormack et Coulson (2009) et de Morrow (2006). Il m'est impossible de dire si le discours des adultes et des adolescentes dans mon étude est comparable à celles citées, puisque nous ne savons rien sur l'âge et le sexe des participants. Il est toutefois possible de croire que la différence pourrait être due au fait que j'ai éliminé toutes les unités de contenu sémantique qui n'étaient pas en lien avec le soutien, ce que les auteurs n'ont pas indiqué avoir fait. Les forums sur lesquels se sont penchés ces auteurs (anorexie / dépression) sont similaires au mien dans le sens que tous les participants recherchent du soutien.

Il est par contre assez difficile de trouver l'âge des aidants, puisque souvent la référence n'y est pas et que les utilisateurs veulent demeurer anonymes. Il n'en demeure pas moins que l'étude de messages de soutien postés sur des forums dont l'âge et le sexe sont connus permettrait d'en dire plus sur la longueur du discours et d'en savoir davantage sur les différences intergénérationnelles.

#### *7.1.1.3 Le nombre d'aidantes recourant à chaque acte*

La grande majorité des adolescentes ont exprimé leur affection, tout comme une grande partie des adultes. Près de 75 % des aidantes des deux générations ont donné leur opinion ou formulé un souhait. L'intérêt réside principalement à donner du soutien émotionnel (affection, souhait) aux personnes en détresse, tout comme il en a été le cas

dans l'étude de Suzuki et Calzo (2004). Le soutien informationnel (opinion) vient en second lieu.

#### *7.1.1.4 La distribution des actes dans le corpus*

Sous cette rubrique, qui fait référence au nombre de fois que les aidantes ont eu recours à tel ou tel acte, des différences intergénérationnelles sont encore observées dans les résultats (voir tableau 2). Les plus grands écarts sont recensés dans le recours au partage d'expérience chez les plus jeunes et à l'expression d'opinion chez les femmes, bien que les différences dans les résultats soient faibles. Ces résultats ne sont pas surprenants, car les plus jeunes sont plus centrées sur elles-mêmes, alors que les adultes ont tendance à vouloir prendre position. Par contre, le partage d'expérience indique une solidarité chez les plus jeunes, tel que démontré par Morrow (2006). Il est possible que l'adoption d'un acte plutôt qu'un autre soit relié au fait que les deux générations d'aidantes n'ont pas atteint le même seuil d'expérience de vie. Dans une autre perspective, une étude ultérieure pourrait démontrer comment les adultes formulent leurs opinions, et si elles le font en protégeant la face de leurs interlocutrices.

Le classement aux résultats des types d'actes de langage de mon corpus diffère de celui de l'étude de Suzuki et Calzo (2004). Bien que les auteurs se soient penchés sur des messages entre pairs adolescents dans un forum similaire au mien et où le soutien prime, les conseils consistent en la stratégie la plus fréquemment utilisée. L'impossibilité de pouvoir valider l'âge ou le sexe des scripteurs, qui discutent de santé et de sexualité, m'empêche, encore ici, d'en comparer les résultats avec ceux des auteurs

consultés. Le sujet du forum peut-il avoir une influence sur les stratégies adoptées? Il serait intéressant de s'y pencher.

#### *7.1.1.5 Les actes de langage introductifs*

Une distinction est à nouveau relevée dans les stratégies favorisées par les adultes et les adolescentes. D'entrée de jeu, les plus jeunes sont en grand nombre à encore partager leur expérience, alors que les adultes démontrent d'abord de l'intérêt (voir tableau 2). L'importance du « soi » chez les adolescentes refait surface, tandis que les adultes démontrent leur préoccupation pour autrui. Le soutien dans les actes de langage prend davantage une forme émotionnelle.

#### *7.1.1.6 Les actes de langage conclusifs*

Une similitude est relevée dans les résultats au regard du dernier acte de langage accompli par les aidantes (voir tableau 2). En effet, c'est dans une proportion presque similaire que les aidantes des deux générations ont majoritairement donné leur soutien aux requérants en démontrant de l'affection en fin de message. Le recours à cet acte conclusif concorde d'ailleurs avec les résultats dans l'étude de Morrow (2006). C'est également dans une même proportion qu'elles ont fait appel aux autres actes.

Les actes qui mettent fin à la communication sont importants puisqu'ils peuvent, entre autres, inciter les interlocutrices à établir de nouvelles alliances sur une base plus personnelle. Dans la mesure du possible et dans une étude beaucoup plus exhaustive, il serait intéressant d'explorer les communications personnelles des aidantes (courriels),

parallèlement à leurs messages publics sur le forum de discussion, et de voir comment se distinguent les stratégies de soutien dans les divers genres de discours.

En résumé, les différences intergénérationnelles quant à la composition des messages se distinguent en ce qui a trait à la longueur moyenne des messages de soutien et au recours à tel ou tel acte. Les résultats quantitatifs ne se varient que très peu suivant la génération des aidantes. Par contre, les résultats qualitatifs me permettent de croire, que l'adoption de telle ou telle stratégie pour soutenir les pairs repose sur l'expérience de vie.

Voyons maintenant ce qui transparaît dans les résultats de la deuxième dimension à l'étude, soit le style des messages.

### *7.1.2 Le style des messages de soutien*

Cinq éléments composent cette dimension et ont fait l'objet d'une analyse dans le but de faire ressortir les différences et similitudes dans le discours de soutien des deux générations d'aidantes : 1.— Le nombre d'aidantes recourant aux binettes, 2.— Les binettes à fonction d'acte en soi suivant l'acte accompli<sup>39</sup>, 3.— Les binettes à fonction de complémentarité avec le linguistique, 4.— Les binettes à fonction redondante, 5.— Les figures de mots.

---

<sup>39</sup> Bien que les fonctions des binettes et les actes accomplis à l'aide de celles-ci comportent des résultats distincts, ils sont indissociables lorsque vient le temps d'en discuter.

### *7.1.2.1 Le nombre d'aidantes recourant aux binettes*

Un nombre presque similaire d'adolescentes et d'adultes ont fait usage de binettes. Ce qui diffère, par contre, est le nombre total de binettes et les formes qu'elles prennent, et qui sont davantage élevés chez les plus jeunes.

Pour discuter des résultats au regard du nombre total de binettes utilisées par les plus jeunes scriptrices, on pourrait regarder s'il s'agit d'un « échange allant même jusqu'à se faire par imitation », comme en fait état Jauréguiberry (2000 : 146). Pour valider cette hypothèse, il suffirait de dénombrer les binettes dans le message de la requérante, message auquel l'aidante répond, et de comparer l'utilisation des binettes par les deux participantes à la discussion.

La grande variété de formes des binettes utilisées par les adolescentes fait transparaître leur originalité, surtout en ce qui concerne l'insertion de binettes typographiques, d'ailleurs très peu utilisées par les adultes. Ce constat nous permet de faire le parallèle avec la créativité linguistique dont font état Darrault-Harris (2006) et Kara (2009). Il s'agit d'une des différences les plus marquées, phénomène possiblement expliqué par le degré de familiarité qu'ont les adolescentes avec les TIC, non présente chez adultes.

### *7.1.2.2 Les binettes à fonction d'acte en soi*

Les aidantes des deux générations ont beaucoup utilisé les binettes à fonction d'acte en soi pour soutenir émotionnellement les requérantes (voir tableau 11). La facilité d'insertion peut-elle expliquer ces résultats, un répertoire de binettes étant

disponible sur le site SP ou serait-ce le résultat du style d'écriture dans les forums de discussion

En ce qui a trait à l'acte de langage le plus fréquemment produit avec les binettes de cette fonction, les résultats divergent grandement chez les deux générations d'aidantes. Alors que les adultes ont énormément recours à l'acte « *Exprimer de l'affection* », les adolescentes font grandement appel à l'acte « *Formuler un souhait* ». Serait-il possible de croire que cette différence repose sur une sensibilité que seul le temps aide à développer? Vu que l'expérience des adolescentes est plus limitée, est-il envisageable qu'elles fassent davantage appel à des actions futures? Dans une autre perspective de recherche, la lecture d'ouvrages spécialisés en psychologie et en comportement humain donnerait sans doute des précisions sur ces aspects.

#### 7.1.2.3 *Les binettes à fonction de complémentarité avec le linguistique*

Les adultes ont utilisé le plus grand nombre de binettes de cette fonction pour, encore, exprimer leur affection, tandis que les adolescentes, pour démontrer de l'intérêt. Une autre distinction intergénérationnelle est relevée à cet égard (voir tableau 11).

#### 7.1.2.4 *Les binettes à fonction redondante avec le linguistique*

Les aidantes des deux générations ont davantage fait appel aux binettes pour exprimer de l'affection, et ce, dans une proportion quasi similaire (voir tableau 11). On peut ici encore se demander si la facilité d'insertion de binettes présentes dans le répertoire SP ne pourrait pas expliquer ces résultats, ou encore si les aidantes n'y voient tout simplement pas une façon d'insister sur leurs actes. Il faut se rappeler que

l'utilisation de binettes redondantes est un geste volontaire, qui n'a rien à voir avec un défaut de cohérence textuelle (Pepin, 1998).

#### *7.1.2.5 Les binettes à fonction redondante une autre binette*

Les adultes consacrent presque la totalité de leurs binettes de cette fonction à l'expression d'affection, alors que les adolescentes n'en utilisent que la moitié pour produire ce même acte (voir tableau 11). Comment expliquer ce phénomène? Les adultes ayant plus de vécu et connaissant l'importance de la démonstration d'affection dans des périodes difficiles, elles mettent ~~donc~~ plus d'insistance sur cet acte, très émotionnel et chaleureux.

Pour clore la section sur l'utilisation des binettes et leurs fonctions, le tableau 11 fait ressortir que les adultes ont toujours exprimé leur affection en premier lieu, peu importe la fonction de la binette, alors que les adolescentes ont partagé leurs binettes entre la formulation de souhaits (à une occasion), la démonstration d'intérêt (à une occasion) et l'expression d'affection (à deux occasions). Comme les binettes font un rapprochement avec la réalité, elles rajoutent souvent un effet émotionnel à l'acte. Les aidantes les insèrent sans doute pour accentuer l'acte de langage déjà accompli afin qu'il soit plus percutant sur le récepteur, et qu'il reste de ce fait davantage figé dans sa mémoire.

#### *7.1.2.6 Les figures de mots*

Les aidantes des deux générations ont utilisé des figures de mots (comparaisons, métaphores, métonymies) dans une proportion assez semblable. Les adolescentes

emploient un plus grand nombre de métaphores que les adultes, et les adultes ont recours à plus de métonymies que les adolescentes. Une autre différence réside dans le thème des figures. Alors que les adolescentes font appel au thème du transport, les adultes ont recours au thème du combat.

Les adolescents qui baignent dans l'univers des TIC depuis leur tendre enfance se transportent aisément un peu partout grâce à Internet. La disponibilité de ce média leur permet de voyager allègrement d'un bout à l'autre du monde. Ce fait ne pourrait-il pas expliquer que les aidantes fassent appel au thème du transport dans leurs figures? Les adultes étant depuis plus longtemps exposées aux divers combats de la vie (personnels, sociaux, politiques, internationaux, mondiaux, etc.), il n'est pas surprenant que le registre du combat vienne en première place dans leurs figures.

## 7.2 *Les pistes de recherche*

Je ne prétends pas avoir épuisé toutes les pistes d'exploration, loin de là. Il a été établi que les adolescentes consacrent le quart de leurs unités de contenu sémantique à partager leur expérience, et que les adultes en utilisent le tiers pour donner leur opinion aux requérantes de soutien (voir Figure 2). Dans une étude de plus grande envergure, il serait éclairant de voir, par une étude transphrastique, quels sont les thèmes associés à ces stratégies. Une étude exploratoire dans ce sens m'a mené à croire que les plus âgées ont tendance à motiver les requérantes dans leur discours, tandis que les plus jeunes démontrent principalement de la solidarité. D'ailleurs, la division des messages des aidantes par thème mènerait à une comparaison intergénérationnelle intéressante.



Il est possiblement normal que les deux générations d'aidantes aient eu recours aux trois mêmes actes « *Donner son opinion* », « *Exprimer de l'affection* » et « *Formuler un souhait* » dans une proportion moyenne très similaire, car il s'agit d'un site de soutien très spécialisé où toutes y discutent des mêmes problèmes. Il restera à prouver si les résultats sont généralisables en se penchant sur d'autres forums de discussion traitant de problèmes de santé différents.

Une autre piste d'intérêt consisterait à distinguer les stratégies de type émotionnel et informationnel, comme l'ont fait Elwell, Grogan et Coulon. (2010), et d'en faire une comparaison intergénérationnelle.

### 7.3 *Les limites de l'étude*

Les limites de cette recherche sont multiples, la première étant que les résultats ne puissent être généralisés, l'étude se rapportant uniquement à un site de soutien. La recherche aurait gagné de la richesse si la comparaison avait été faite avec d'autres forums de discussion (3-4), permettant de faire des résultats croisés et de mettre sur pied une typologie du soutien social pouvant être généralisée. Dans un travail de plus grande envergure, il aurait été possible de jeter un regard sur les séquences des actes pour mettre en lumière d'autres distinctions intergénérationnelles.

## CONCLUSION

Cette recherche a pris naissance à partir du désir de comparer le discours de soutien d'adolescents et d'adultes. J'ai opté pour l'étude d'échanges et d'interactions sur un forum de discussion dans Internet, puisque les TIC mettent à la disposition de tout un chacun un moyen contemporain pour l'entraide et le partage. Aussi, comme je voulais étudier l'utilisation de représentations graphiques et typographiques telles les binettes, c'était le lieu pour le faire. De plus, les démarches de recherche sur des forums de discussion en ligne sont facilitées, puisqu'il s'agit d'espaces publics dont le contenu est archivé et accessible sans avoir à être soumis au protocole d'éthique sur la recherche. Les forums de discussion sont un lieu idéal pour une étude en communication sociale.

Le recours à l'analyse du discours a permis de faire ressortir les similitudes et les différences dans les stratégies de soutien entre pairs de deux générations d'aidantes. Dans une perspective discursive, ~~ee~~ le soutien passe par les paroles, et c'est l'étude des stratégies déployées par ces paroles (mots et binettes) qui m'a fourni les réponses à ma question de recherche.

On voit poindre certaines différences dans les stratégies utilisées par les adolescentes et les adultes sur le plan qualitatif, même si les résultats ne sont pas toujours très significatifs quantitativement. L'expérience de vie constitue un des principaux facteurs pouvant expliquer cette différenciation. De ce point de vue, j'avance que le vécu modifie l'approche quant à la stratégie de soutien adoptée. Chez les adultes, les nombreuses expériences passées, le soutien obtenu, les embûches surmontées et les

éternels combats sont d'autant d'outils les rendant sensibles aux problèmes des autres, et leur servant de miroir pour le soutien. Quant aux adolescentes, pour qui le « soi » prend une place d'importance, et qui ont un parcours de vie plus restreint que leurs vis-à-vis adultes, vu leur jeune âge, elles puisent dans leurs courtes expériences pour soutenir autrui. Elles démontrent ainsi de la solidarité avec leurs pairs.

Le recours à un grand nombre de binettes variées (graphiques et typographiques) par les adolescentes fait non seulement ressortir leur originalité, mais pourrait également confirmer l'hypothèse en ce qui a trait au degré de familiarité avec les TIC. Les résultats sont-ils seulement le reflet de la facilité ou varient-ils parce que les plus jeunes scriptrices s'approprient davantage les options offertes par ce média? La binette graphique s'insère, tandis que la binette typographique se construit. Il s'agit d'une piste intéressante qui mériterait une attention.

Les messages des aidantes témoignent d'une réelle communication sociale qui vise à soutenir émotionnellement les requérantes de soutien. Aussi, les interactions discursives transmises par les aidantes qui donnent de l'information aux requérantes, par l'entremise de leurs opinions ou du partage de leur expérience, sont d'autant de moyens pour soutenir autrui. Les stratégies ont été identifiées dans la présente étude, et les résultats contribuent à l'avancement des connaissances du soutien social.

## RÉFÉRENCES

- Adam, Jean-Michel, 2004, *Linguistique textuelle*, Paris, Nathan.
- Albrecht, Terrance L. et Mara B. Adelman, 1987, *Communicating Social Support*, California, Sage.
- Albrecht, Terrance L., Brant R. Burleson et David J. Goldsmith, 1994, « Supportive Communication » dans Knapp, Mark. L. et Gerald R. Miller, 2<sup>e</sup> éd., *Handbook of Interpersonal Communication*, California, Sage, p. 419-449.
- Austin, John L., [1962], 1970, *Quand dire c'est faire*, Paris, Éditions du Seuil.
- Bakhtine, Mikhail. M., 1984, *Esthétique de la création verbale*, Paris, Gallimard.
- Bambina, Antonina, 2007, *Online Social Support, the Interplay of Social Networks and Computer-Mediated Communication*, New-York, Cambria Press.
- Barab, Sasha A., Rob Kling et James H. Gray, 2004, *Designing for Virtual Communities in the Service of Learning*, New-York, Cambridge University Press.
- Barrera, Manuel, 1981, « Social Support in the Adjustment of Pregnant Adolescents: Assessment Issues », dans Benjamin H. Gottlieb (dir.), *Social Networks and Social Support*, California, Sage, p. 69-96.
- Barrera, Manuel et Sheila L. Ainsley, 1983, « The Structure of Social Support: A conceptual and empirical analysis », *Journal of Community Psychology*, 11, p. 133-143.
- Baym, Nancy K., 1998, « The emergence of On-Line Community », dans Jones, Steven G. *CyberSociety 2.0, Revisiting Computer-Mediated Communication and Community*, California, Sage, p. 35-68.
- Beacco, Jean-Claude, 1992, « Corpus », dans Charaudeau, Patrick et Dominique Maingueneau (dir.), *Dictionnaire d'analyse du discours*, Paris, Éditions du seuil, p. 148-151.
- Beaudouin, Valérie et Julia Velkovska, 1999, « Constitution d'un espace de communication sur Internet (forums, pages personnelles, courrier électronique...) », *Réseaux*, vol. 17(97), p. 121-177.

- Beauregard, Line et Serge Dumont, 1996, « La mesure du soutien social », *revue Service social*, vol. 45(3), p. 55-76.
- Black, Max, 1962, *Models and Metaphors: Studies in Language and Philosophy*, London, Cornell University Press.
- Braithwaite, Dawn O., Vincent R. Waldron et Jerry Finn, 1999, « Communication of Social Support in Computer-Mediated Groups for People With Disabilities », *Health Communication*, 11(2), p. 123-151.
- Bruandet, Jean-Michel, 1996, « La scoliose », dans Association des paralysés de France, *Déficiences motrices et handicaps : aspects sociaux, psychologiques, médicaux, techniques et législatifs, troubles associés*, Paris, Vuibert.
- Burleson, Brant R. et Erina L. MacGeorge, 2002, « Supportive Communication » dans Knapp, Mark L. et John L. Daly, 3<sup>e</sup> éd., *Handbook of Interpersonal Communication*, California, Sage, p. 374-424.
- Camacho, Kemly, 2005, dans Collectif d'auteurs, *Enjeux de Mots. Regards multiculturels sur les sociétés de l'information*. [En ligne], URL : <http://vecam.org/article548.html>. Consulté le 25 mars 2011.
- Canto-Sperber, Monique et Ruwen Ogien, 2004, *La philosophie morale*, PUF, coll. « Que sais-je? ».
- Caplan, Gerald, 1976, « Spontaneous or natural support systems », dans Alfred H. Katz et Eugene I. Bender, *The Strength in Us. Self-Help Groups in Modern World*, New York, New Viewpoints.
- Caplan, Gerald et Marie Killilea, 1976, « Support Systems and mutual Help: Multidisciplinary explorations », *Journal of Social Issues*, vol. 41(1), p. 65-87.
- Chapman, Gary, 2003, *Le langage de l'amour, les actes qui disent « je t'aime »*, Farel, Paris.
- Charaudeau, Patrick et Claude Chabrol, 2002, « Action », dans Charaudeau, Patrick et Dominique Maingueneau (dir.), *Dictionnaire d'analyse du discours*, Paris, Éditions du seuil, p. 22-25.
- Chevalier, Gisèle, 2001, « Comment *comme* fonctionne d'une génération à l'autre », *Revue québécoise de linguistique*, vol. 30(2), p. 13-40.

- Cobb, Sydney, 1976, « Presidential Address: Social Support as a moderator of life stress », *Psychosomatic Medicine*, 1976, vol. 38(5), p. 300-314.
- Cohen, Sheldon, 2004, « Social Relationships and Health », *American Psychologist*, vol. 59(8), p. 676-684.
- Cohen, Sheldon et Thomas A. Wills, 1985, « Stress, social support, and the buffering hypothesis », *Psychological Bulletin*, vol. 98(2), 310-357.
- Cook-Gumperz, Jenny et Amy Kyratzis, 2001, « Child discourse », dans Schifffrin, Deborah, Deborah Tannen et Heidi E. Hamilton, *The Handbook of Discourse Analysis*, Massachusetts, Blackwell, 590-611.
- Cosnier, Jacques, 2002, « Interaction », dans Charaudeau, Patrick et Dominique Maingueneau (dir.), *Dictionnaire d'analyse du discours*, Paris, Éditions du seuil, p. 318-322.
- Coulson, Neil S., 2005, « Receiving social support online: an analysis of a computer-mediated support group for individuals living with irritable bowel syndrome », *Cyberpsychology & Behaviour*, 8(6), p. 580-584.
- Cox, Wade [1995], 1998, *Les Églises chrétiennes de Dieu, Résumé : L'Encouragement et le Découragement [130z]*,  
URL : <http://www.ccg.org/french/z/p130z.html>. Consulté le 12 septembre 2009.
- Crabb, Lawrence et Dan Allender, 1989, *L'encouragement*, France, Sator.
- Cutrona, Carolyn E., 1996, *Social support in couples: marriage as a resource in times of stress*, California, Sage.
- Cutrona, Carolyn E. et Daniel A. Russell, 1990, « Type of social support and specific stress: Toward a theory of optimal matching », dans Sarason, Irwin G., Barbara R. Sarason, et Gregory R. Pierce, *Social support: An interactional view*, New York: Wiley, p. 319-366.
- Cutrona, Carolyn E. et Julie A. Suhr, 1992, « Controllability of stressful events and satisfaction with spouse support behaviours », *Communication Research*, 19(2), p. 154-174.
- Darrault-Harris, Ivan, 2006, *Les pratiques de langage adolescents*, Conférence en éducation le mardi 23 mai 2006, IUFM de l'Académie de Rouen, Mont Saint-Aignan. [En ligne], [http://cpe.spip.ac-rouen.fr/IMG/doc/Les\\_pratiques\\_de\\_langage\\_adolescentes\\_corrige\\_.doc](http://cpe.spip.ac-rouen.fr/IMG/doc/Les_pratiques_de_langage_adolescentes_corrige_.doc). Consulté le 22 novembre 2010.

de Singley, François, 2006, *Les adonaissants*, Paris, Armand Collin.

Dunham, Philip J., Alan Hurshman, Elaine Litwin, Joanne Gusella, Christine Ellsworth et Peter W. D. Dodd, 1998, « Computer-Mediated Social Support: Single Young Mothers as a Model System », *American Journal of Psychology*, vol. 26(2), p. 281-306.

Eco, Umberto, [1968], 1972, *La structure absente : Introduction à la recherche sémiotique*, Paris, Mercure de France.

Elwell, Laura, Sarah Grogan et Neil Coulon, 2010, « Adolescents Living with Cancer: The Role of computer-mediated Support Groups », *Journal of Health Psychology*, vol. 16(2), p. 236-248.

Finn, Jerry, 1999, « An exploration of helping processes in an Online Self-Help Group focussing on Issues of Disability », *Health and Social Work*, vol. 24(3), p. 220-231.

Flichy, Patrice, 2004, « L'individualisme connecté entre la technique numérique et la société », *Réseaux*, vol. 22(124), p. 17-51.

Fontanier, Pierre, 1968, *Les figures de discours*, Paris, Flammarion.

Forget, Danielle, 2000, *Figures de pensée, figures de discours*, Montréal, Gallimard.

Friesner, Michael, 2010, « Une prononciation « tsipéquement » québécoise? : La diffusion de deux aspects stéréotypés du français canadien », *La revue canadienne de linguistique*, 55(1), p. 27-53.

Gidron, Benjamin et Mark Chesler, 1994, « Universal and Particular Attributes of Self-Help: A Framework for International et Intranational Analysis », dans Lavoie, Francine, Thomasina Borkman et Benjamin Gidron, *Self-Help and Mutual Aid Groups*, New-York, Hayworth Press.

Goldsmith, Deana J., 2004, *Communicating Social Support*, New York, Cambridge University Press.

Goodwin, Rick et Mark Patton, 2010, *Guide pratique pour comprendre le soutien par les pairs pour les survivants de violence sexuelle*. [En ligne]  
URL : [http://www.themensproject.ca/files/uploads/stfnetwork\\_files/peersupportguide\\_fr.pdf](http://www.themensproject.ca/files/uploads/stfnetwork_files/peersupportguide_fr.pdf). Consulté le 20 mars 2011.

Gottlieb, Benjamin, 1981, *Social networks and social support*, California, Sage.

- Goudaillier, Jean-Pierre, 2007, « Français contemporain des cités : Langue en miroir, langue du refus », *Adolescence*, 59, p. 119-124.
- \_\_\_\_\_. 2002, « De l'argot traditionnel au français contemporain des cités », *La Linguistique*, 38(1), p. 5-23.
- Granovetter, Mark S., 1983, « The Strenght of Weak Ties: a Network Theory Revisited », *Sociological Theory*, vol. 1, p. 201-233.
- \_\_\_\_\_. 1973, « The Strenght of Weak Ties », *American Journal of Sociology*, vol. 78(6), p. 13-60.
- Handicap-Santé, 2008, « Présentation de l'enquête Handicap-Santé Aidants informels ». [En ligne],  
URL : [http://www.sante.gouv.fr/drees/handicapsante/presentation\\_hsa.htm](http://www.sante.gouv.fr/drees/handicapsante/presentation_hsa.htm).  
Consulté le 2 décembre 2009.
- Harrison, Sandra, Julie Barlow et Gareth Williams, 2007, « The content and interactivity of health support group websites », *Health Education Journal*, vol. 66(4), p. 371-381.
- Helgeson, Vicki S., 2003, « Social Support and Quality of Life », *Quality of Life Research*, vol. 12(1), p. 25-31.
- Henry, Albert, 1971, *Métonymie et métaphore*, Paris, Klincksieck.
- Hinrichsen Gregory A., Tracey A. Revenson et Mark R. Shinn, 1985, « Does Self Help Help? An Empirical Investigation of Scoliosis Peer Support Groups », *Journal of Social Issues*, vol. 41(1), p. 65-87.
- House, James S., 1981, « Work stress and social support », Massachusetts, Addison-Welsley.
- Jauréguiberry, Francis, 2000, « Le moi, le soi et Internet », *Sociologie et Sociétés*, vol. 32(2), p. 13-152. [En ligne], URL : <http://id.erudit.org/iderudit/1001364ar>.  
Consulté le 18 septembre 2010.
- Jones, Charlotte M., 1997, « That's a good sign: Encouraging Assessments as a Form of Social Support in Medically Related Encounters », *Health Communication*, vol. 9(2), p. 119-153.
- Jones, Steven G., 1998, *Cybersociety 2.0, Revisiting Computer-Mediated Communication and Community*, California, Sage.



- Jouët, Josiane, 2000, « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, vol. 18(100), p. 487-521.
- Kara, Attika Yasmina, 2009, « Impact des facteurs socioculturels et scolaires sur la créativité linguistique des adolescents algériens », *Canadian Journal of Education*, vol. 32(2), p. 317. URL : <http://evenements.univ-lille3.fr/recherche/airdf-2007/PDF/Kara%20A14.pdf>. Consulté le 18 juin 2011.
- Katz, Alfred H. et Eugene I. Bender, 1976, « Self-help groups in Western society: History and Prospects », *Journal of Applied Behavioral Science*, 12, p. 265-282.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine, 2005, *Les actes de langage dans le discours : théorie et fonctionnement*, Paris, A. Colin.
- \_\_\_\_\_. 2001, « Je voudrais un p'tit bifteck », Les Carnets du Cediscor [En ligne], vol. 7, mis en ligne le 06 mai 2009, consulté le 13 décembre 2011. URL : <http://cediscor.revues.org/307>. Consulté le 11 décembre 2011.
- \_\_\_\_\_. 1998, *Les interactions verbales*, t. I, *Approche interactionnelle et structure des conversations*, Paris, Armand Colin.
- \_\_\_\_\_. 1990, *Les interactions verbales*, t. I, Paris, Armand Colin.
- Klemm, Paula, Karla Reppert et Lori Visich, 1998, « A non-traditional cancer support group: The Internet », *Computers in Nursing*, 16(1), p. 31-36.
- Kling, Rob et Christina Courtright, 2004, « Group Behavior and Learning in Electronic Forums: A Socio-Technical Approach », dans Barab, Sasha A., Rob Kling et James H. Gray, *Designing for Virtual Communities in the Service of Learning*, Cambridge, Cambridge University Press, p. 91-119.
- Lakoff, George et Mark Johnson, 1985, *Les métaphores dans la vie quotidienne*, Paris, Éditions de Minuit.
- Lappin, Kerry, 1982, « Évaluation de la prononciation du français montréalais : étude sociolinguistique », *Revue québécoise de linguistique*, vol. 11(2), p. 93-112.
- Lavoie, Francine, Thomasina Borkman et Benjamin Gidron, 1994, *Self-Help and Mutual Aid Groups*, New-York, Hayworth Press.
- Lebrun, Caroline, 2005, « Fonctions métaphoriques et métonymique du vêtement », *Adolescence*, 3(53), p. 613-626.

- Le Journal du Net, 2005, « Portrait robot de la Netgénération ». [En ligne], URL : [http://www.journaldunet.com/diaporama/0604generation/0604\\_8.shtml](http://www.journaldunet.com/diaporama/0604generation/0604_8.shtml). Consulté le 19 novembre 2009.
- Lemieux, Vincent, 2000, *À quoi servent les réseaux sociaux*, Sainte-Foy, Éditions de l'IQRC.
- Leung, Louis, 2004, « Net-Generation Attributes and Seductive Properties of the Internet as Predictors of Online Activities and Internet Addiction », *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking. Frequency Increase*, vol. 7(3), p. 333-348. [En ligne], URL : <http://www.liebertonline.com/doi/abs/10.1089/1094931041291303>. Consulté le 11 décembre 2011.
- L'Hôte, Emilie, 2007, Introduction à la sociolinguistique. La Clé des Langues, Lyon, (Lyon: ENS LYON/DGESCO), mis à jour le 30 juin 2009. [En ligne], URL : [http://cle.ens-lyon.fr/1177485974350/0/fiche\\_\\_\\_article/](http://cle.ens-lyon.fr/1177485974350/0/fiche___article/). Consulté le 9 juillet 2011.
- Lieberman, Morton A. et Leonard D. Borman, 1979, *Self-Help Groups for Coping with Crisis*, San Francisco, Jossey-Bass Inc.
- Maingueneau, Dominique, 2002, « Analyse du discours », dans Charaudeau, Patrick et Dominique Maingueneau (dir.), 2002, *Dictionnaire d'analyse du discours*, Paris, Éditions du seuil, p. 41-45.
- Maltais Danielle et Marie-Andrée Rheault, 2005, *Intervention sociale en cas de catastrophe*, Sainte-Foy, PUL.
- Marcoccia Michel, 2010, « Les forums de discussion d'adolescents : pratiques d'écritures et compétences communicatives », *Revue française de linguistique appliquée*, XV-2, p. 139-154.
- \_\_\_\_\_, 2003, « Parler politique dans un forum de discussion », *Langage & société*, 2(104), p. 9-55.
- \_\_\_\_\_, 1998, « La normalisation des comportements communicatifs sur Internet : étude socio-pragmatique de la netiquette » dans Guéguen, Nicolas et Laurence Tobin, Communication, société et internet : actes du colloque GRESICO de Vannes, Université de Bretagne-Sud, 10 et 11 septembre 1998, Montréal, L'Harmattan.

- McCormack, Abby et Neil S. Coulson, 2009, « Individuals with eating disorders and the use of online support as a form of social support », *Cyberpsychology: Journal of Psychological Research on Cyberspace*, 3(2), art. 5. [En ligne], URL : <http://www.cyberpsychology.eu/view.php?cisloclankw=2009112402&article=5>, 1-13. Consulté le 18 mai 2011.
- Morrow, Phillip R., 2006, « Telling about Problems and Giving Advice in an Internet Discussion Forum: Some Discourse Features, *Discourse Studies*, vol. 8(4), p. 531-548.
- Nichols, Keith et John Jenkinson, 1991, *Leading a Support Group*, New York, Chapman and Hall.
- Norris, Fran H., Matthew J. Friedman et Patricia J. Watson, 2002, « 60,000 Disaster Victims Speak: Part II. Summary and Implications of the Disaster Mental Health Research », *Psychiatry*, vol. 65(3), p. 240-260.
- Office québécois pour la langue française (OQLF), 2010, *Le grand dictionnaire terminologique*. [En ligne], URL : [www.oqlf.gouv.qc.ca](http://www.oqlf.gouv.qc.ca). Consulté le 21 mars 2010.
- Paré, Guy, 2002, « Génération Internet : un nouveau profil d'employés », *Gestion*, vol. 27(2), p. 47-53. [En ligne], URL : [http://www.cairn.info/resume.php?ID\\_ARTICLE=RIGES\\_272\\_0047](http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=RIGES_272_0047). Consulté le 11 décembre 2011.
- Pepin, Lorraine, 1998, « Analyse de quelques défauts de cohérence textuelle », *Correspondance*, vol. 4(2). [En ligne], URL : <http://www.ccdmd.qc.ca/correspo/Corr4-2/Analyse.html>. Consulté le 10 juin 2011.
- Powell, Thomas J., 1987, *Self-Help Organizations and Professional Practice*, Maryland, National Association of Social Workers.
- Proulx, Serge, 2006, « Communautés virtuelles : ce qui fait lien » dans Serge Proulx, Louise Poissant et Michel Sénécal, *Communautés virtuelles : penser et agir en réseau*, Presses de l'Université Laval, Québec, p. 13-26.
- Proulx, Serge, Louise Poissant et Michel Sénécal, 2006, *Communautés virtuelles, penser et agir en réseau*, Lévis, PUL.
- Pudlinski, Christopher, 2009, « Empowerment on Warm Lines: Microanalytical Explorations of Peer Encouragement », *Text and Talk – an Interdisciplinary Journal of Language, Discourse & Communication Studies*, vol. 29(4), p. 439-458.

- \_\_\_\_\_, 2008, « Encouraging Responses to Good News on a Peer Support Line, *Discourse Studies* », vol. 10(6), p. 795-812.
- \_\_\_\_\_, 2005, « Doing Empathy and Sympathy: Caring Responses to Troubles Tellings on a Peer Support Line », *Discourse Studies*, vol. 7(3), p. 267-288.
- \_\_\_\_\_, 2003, « The Multiplicity of Response Options in Social Support Situations », *Qualitative Research Reports in Communication*, vol. 4(4), p. 23-30.
- \_\_\_\_\_, 2002, « Accepting and Rejecting Advice as Competent Peers: Caller Dilemmas on a Warm Line », *Discourse Studies*, vol. 4(4), 481-500.
- \_\_\_\_\_, 1998, « Giving advice on a consumer-rum line: Implicit and dilemmatic practices », *Communication Studies*, vol. 49(4), p. 322-341.
- Rose, Sheldon D., 1977, *Group Therapy, A Behavioral Approach*, New-Jersey, Prentice-Hall.
- Roulet, Eddy, 1991, « Vers une approche modulaire de l'analyse du discours », *Cahiers de linguistique française*, vol. 12, p. 53-81.
- Roulet, Eddy, Antoine Auchlin, Jacques Moeschler, Christian Rubattel et Marianne Schelling, [1985], 1991, *L'articulation du discours en français contemporain*, 3<sup>e</sup> éd., Bern, Peter Lang.
- Sarason, Barbara R., Irwin G. Sarason et Gregory R. Pierce, 1990, *Social Support: An Interactional View*, New-York, Wiley & Sons.
- Schiffrin, Deborah, 1994, *Approaches to Discourse: Language as Social Interaction*, Massachusetts, Blackwell.
- Scoliose et Partage, [2005], 2009 « *Scoliose et Partage, un site, une association* ». [En ligne], URL : <http://www.scoliose.org/scoliose.htm>. Consulté le 10 septembre 2009.
- Searle, John, [1969], 1972, *Les actes de langage*, trad. fr., Paris, Hermann (1<sup>ère</sup> éd. 1969, *Speech Acts*, Cambridge, Cambridge University Press).
- Séguin, Marie-Claude, 2008, « Analyse formantique des pauses remplies chez les adolescents unilingues en Outaouais québécois : une étude pilote », Actes du congrès annuel de l'Association canadienne de linguistique.
- Shumaker, Sally A. et Arlene Brownell, 1984, « Toward a Theory of Social Support: Closing », *Journal of Social Issues*, vol. 40(4), p. 11-36.

- Silverman, Phyllis R., 1980, *Mutual Help Groups, Organization and Development*, California, Sage.
- Sperber, Dan et Deirdre Wilson, 1989, *La pertinence*, Paris, Éditions de Minuit.
- Stati, Sorin, 1990, *Le transphrastique*, Paris, PUF.
- Suzuki, Lalita K., et Jerel P. Calzo, 2004, « The Search for peer advice in cyberspace : An examination of online teen bulletin boards about health and sexuality », *Journal of Applied Developmental Psychology*, 25(6), p. 685-698.
- Tapscott, Don, 2009, « *Grown Up Digital : How the Net Generation Is Changing Your World* », New-York, McGraw-Hill.
- Traverso, Véronique, 2002, « Échange », dans Charaudeau, Patrick et Dominique Maingueneau (dir.), *Dictionnaire d'analyse du discours*, Paris, Éditions du seuil, p. 199-201.
- Trimaille, Cyril, 2003, « Approche sociolinguistique de la socialisation langagière d'adolescents », Thèse de doctorat, Université Stendhal – Grenoble III, UFR Sciences du Langage, Laboratoire LIDILEM – EA 609, École doctorale « Langues, Littératures et Sciences Humaines ».
- Vanderveken, Daniel, 1988, *Les actes de discours : essai de philosophie du langage et de l'esprit sur la signification des énonciations*, Bruxelles, P. Mardaga.
- Vaux, Alain, 1992, « Assessment of Social Support », dans Hans Veiel et Urs Baumann (dir.), *The Meaning and Measurement of Social Support*, New York, Hemisphere Publishing Corporation, p. 193-216.
- \_\_\_\_\_, 1988, « *Social Support. Theory, Research, and Intervention* », New-York, Praeger.
- Walther, Joseph B. et Kyle P. D'Addario, 2001, « The Impacts of Emoticons on Message Interpretation in Computer-Mediated Communication », *Social Science Computer Review*, 19(3), 324-347. [En ligne],  
URL : <http://ssc.sagepub.com/cgi/content/abstract/19/3/324>.  
Consulté le 24 octobre 2009.
- White, Marsha et Steve M. Dorman, 2001, « Receiving social support online: implications for health education », *Health Education Research: Theory and Practice*, vol. 16(6), p. 693-707.

Whittaker, James K et James Garbarino, 1983, *Social Support Networks: Informal Helping in the Human Services*, New York, Aldine de Gruyter.

Appendice A  
Profil du corpus des aidantes adultes

## Profil du corpus des aidantes adultes (adu)

AIDANTES ADULTES	ÂGE	DATES DES MESSAGES	# PAGE	LOCALISATION / DÉPARTEMENT
<b>Histoire 1 de Odakotah</b>	<b>46</b>	<b>5 juillet 2006</b>		
1. Marina	+ 35	5 juillet 2006	1	Région parisienne
2. Pechounette	48	5 juillet 2006	1	Rhône
3. Mamynou	46	5 juillet 2006	1	Aisne
4. Chris	47	5 juillet 2006	1	Doubs
5. Framboise	56	5 juillet 2006	1	Rhône
6. Lena	46	6 juillet 2006	1	Loire-Atlantique
7. Élise	40	6 juillet 2006	1	Seine-et-Marne
8. Zizou	59	25 septembre 2006	3	Bouches-du-Rhône
9. Fred ou Fred 01	45	3 octobre 2006	4	Alpes-de-Haute-Provence
10. Sylvie06	46	21 novembre 2006	5	Alpes-Maritimes
11. Pink253070	47	23 janvier 2007	8	Frontière suisse (Haut-Rhin)
12. Zaza (Isabelle)	44	24 janvier 2007	8	Essonne
13. Angèle	45	27 janvier 2007	9	Haute-Garonne
14. Rosy	47	5 février 2007	9	Haut-Rhin
15. Missarty	+ 35	7 février 2007	10	Loire-Atlantique
16. Broses	47	14 février 2007	11	Rhône
17. Fanette	50	14 février 2007	12	Bouches-du-Rhône
18. Clochette (Claudie)	53	17 février 2007	12	Pyrénées-Atlantiques
19. Musearlésienne	57	23 février 2007	13	Bouches-du-Rhône
20. Manon	+ 35	3 mars 2007	17	Essonne
21. Marietout	54	4 mars 2007	17	Seine-et-Marne
22. Latina	49	7 avril 2007	35	Région parisienne
23. Patience	48	21 avril 2007	40	Indre
24. Coco31	40	24 juillet 2007	46	Haute-Garonne
25. Cédille	50	2 juillet 2009	67	Rhône
<b>Histoire 2 de Clochette</b>	<b>52</b>	<b>20 janvier 2006</b>		
26. Kikilarebelle	35	21 janvier 2006	1	Nord
27. Maman	40	21 janvier 2006	1	Vendée
28. Émeraude	60	23 janvier 2006	2	Doubs
29. Odakotah	46	6 décembre 2006	11	Bouches-du-Rhône
30. Tartine	44	10 janvier 2007	12	Gironde
31. Kerfany	54	19 septembre 2007	23	Pyrénées-Atlantiques
32. Evelyne	50	21 novembre 2007	28	Doubs
33. Tartinecrunch	56	30 novembre 2007	30	Seine-Saint-Denis
34. Corilora	56	8 janvier 2008	32	Ain
35. Mary	+ 35	16 janvier 2008	33	Tarn
36. Soizic	+ 35	24 janvier 2008	35	Calvados
37. Brigit	60	25 janvier 2008	36	Calvados



38. Pyrène	56	8 février 2008	39	Région parisienne
39. Célénia	+ 35	15 juin 2008	59	Vosges
40. Crincrin	50	21 juin 2008	61	Isère
41. Nougatine	+ 35	5 novembre 2008	78	Pas-de-Calais
42. Hirondelle248	50	22 juillet 2009	86	Calvados
43. Hirondelle	43	29 août 2009	87	Alpes-Maritimes
Histoire 3 de Ida44	44	2 septembre 2009		
44. Coco30	37	3 septembre 2009	1	Gard
45. Alcy	38	6 septembre 2009	1	Loire-Atlantique
46. Daliflore	40	29 octobre 2009	2	Haut-Rhin
47. Triphon73	48	26 novembre 2009	10	Savoie
48. Marylène	36	2 décembre 2009	11	Haute-Savoie
49. Shizuka	48	17 février 2010	18	Hamamatsu Japon*
Histoire 4 de Nougatine	40	25 juin 2008		
50. Rosamaria	45	13 octobre 2008		Pyrénées-Occidentales

\*Bien que Shizuka demeure au Japon depuis son 22<sup>e</sup> anniversaire, elle est native de la Gironde.

Appendice B  
Profil du corpus des aidantes adolescentes

## Profil du corpus des aidantes adolescentes (ado)

AIDANTES ADOLESCENTES	ÂGE	DATE DES MESSAGES	# PAGE	LOCALISATION / DÉPARTEMENT
<b>Histoire 1 de Boubouchette (Julie)</b>	13	7 mars 2006		
1. Roxy	13	8 mars 2006	1	Vendée
2. Coowgirl (Marie-Pascale)	17	5 avril 2006	2	Région parisienne
3. Florianne	12	14 mars 2006	11	Seine-et-Marne
4. Éowyn18	14	28 mai 2006	15	Haute-Garonne
<b>Histoire 2 de Amel</b>	14	20 février 2006		
5. Coralie (Coralie22)	14	11 février 2006	1	Côtes-d'Armor
6. Nefenti / Tiphaine	17	8 mai 2006	8	Loire-Atlantique
7. Charline de Nancy	14	28 mai 2006	12	Meurthe-et-Moselle
8. Tit'Ève	14	21 juin 2006	17	Région parisienne
<b>Histoire 3 de Lucy22 (Lucie/LuLu)</b>	15	4 septembre 2006		
9. Alexandra	15	30 septembre 2006	2	Nord
10. Lisadu52	16	9 mars 2007	6	Haute-Marne
11. Emily 1991	15	22 mai 2007	9	Région parisienne*
12. Gabrielle (Gabibielle)	13	4 avril 2008	19	Côte-d'Or
<b>Histoire 4 de Chouchou (Cindy)</b>	16	16 septembre 2007		
13. Scoliose60	15	23 septembre 2007	4	Région parisienne
14. Aurélie (Lilidu01)	17	4 octobre 2007	4	Rhône
15. Émily22	14	8 mai 2008	14	Alpes-Maritimes
<b>Histoire 5 de Kate (Prisca)</b>	13-17	7 février 2007		
16. Alex31 (Alexia)	14	9 février 2007	2	Haute-Garonne
17. Sarah51	14	19 février 2007	2	Marne
18. Sophie77	16	25 mars 2007	3	Seine-et-Marne
<b>Histoire 6 de Acacia</b>	16-17	22 juin 2006		
19. Lydie (fille de Coco31)	12	3 octobre 2006	2	Haute-Garonne
<b>Histoire 7 de Lisadu52</b>	15	15 octobre 2006		
20. Lucy22	15	13 avril 2007	5	Côtes-d'Armor
<b>Histoire 8 de Sarah51</b>	13	16 avril 2006		
21. Clairounette	14	17 juillet 2006	2	Mayenne
22. Amel (Amélie)	14	13 octobre 2006	7	Aisne
<b>Histoire 9 de Tit'Ève</b>	14	19 janvier 2006		
23. Rose	14	20 janvier 2006	1	Val-de-Marne
24. Tigresse	13	20 janvier 2006	1	Var
25. Sticksy	17	23 janvier 2006	2	Haut-Rhin
26. Lucie	15	4 juillet 2006	1	Région parisienne
<b>Histoire 10 de Estelle 13</b>	16	25 août 2007		
27. Justme	17	13 juillet 2008	5	Bouches-du-Rhône

Histoire 11 de Marie-Crow (Caroline)	13	20 avril 2006		
28. Boubouchette	13	22 avril 2006	1	Essonne
29. Tiphaine	14	27 avril 2006	1	Vaucluse
Histoire 12 de Claire60	15	11 novembre 2007		
30. Camille>3	13	13 novembre 2007	1	Orne
Histoire 13 de Shell (Héloïse)	13	23 juillet 2007		
31. Estelle13 de Marseille	16	26 août 2007	3	Bouches-du-Rhône
Histoire 14 de Anais07	15	15 avril 2007		
32. St3yll	13	16 avril 2007	1	Région parisienne
Histoire 15 de Lapipioute	17	7 janvier 2008		
33. Anais07	15	20 février 2008	1	Nord
34. Johanna	17	1 <sup>er</sup> mars 2008	1	Nord
Histoire 16 de Vicky par Verone	13	27 novembre 2007		
35. Princesse Audrey	16	8 janvier 2008	2	Région parisienne
Histoire 17 de Emily1991	16	14 mai 2007		
36. Pink Panther	14	14 mai 2007	1	Région parisienne
37. Kelly	14	17 juillet 2007	7	Nord
38. Lotte sous pseudonyme SAB	13	26 juillet 2007	8	Nord
39. Charly57 (Charline)	17	30 août 2007	10	Moselle
Histoire 18 de Roxy	12-13	12 décembre 2005		
40. Nanais66 (invitée – 13 ans)	13	7 novembre 2006	6	Hérault
Histoire 19 de Azala	14	14 mai 2008		
41. Iska (fille de Pink)	13	16 septembre 2008	2	Frontière suisse
42. Marylène	13	20 septembre 2008	2	Haute-Savoie
43. Mimidu72	14	30 novembre 2008	3	Bouches-du-Rhône
44. Meggy 50	14	9 janvier 2009	5	Manche
45. Lain	16	2 février 2009	6	Côte Azur
46. Maie	13	12 mars 2009	6	Gironde
47. Sam-56^^ (opéré à Rennes)	13	12 octobre 2009	8	Ille-et-Vilaine
Histoire 20 de Azaria	14	2 octobre 2009		
48. Trax	12	2 octobre 2009	2	Nord
49. oOputtykswaiiiOo	13	6 octobre 2009	2	Région parisienne
50. Aryxtra	15	1 avril 2010	6	Loire